Stampanti HP Designjet serie L25500

Manuale di manutenzione e risoluzione dei problemi

© 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Note legali

Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifica senza preavviso.

Le sole garanzie per prodotti e servizi HP sono esposte in modo esplicito nelle allegate dichiarazioni di garanzia. Nulla di quanto qui contenuto potrà essere interpretato come un elemento atto a costituire una garanzia ulteriore. HP declina ogni responsabilità per eventuali omissioni ed errori tecnici o editoriali contenuti nel presente documento.

Marchi

Microsoft® e Windows® sono marchi registrati negli Stati Uniti d'America di proprietà di Microsoft Corporation.

Sommario

1 Misure di sicurezza 1

Istruzioni generali per la sicurezza 1
Pericolo di scosse elettriche 1
Rischio di ustioni 2
Rischio di incendio 2
Rischio meccanico 2
Rischi correlati all'impiego di supporti di stampa pesanti 3
Gestione dell'inchiostro 3
Informazioni di avviso e di attenzione 3
Etichette di avviso 3

2 Stato della stampante 5

Verifica dello stato della stampante 5
Controllo dello stato del sistema di inchiostro 5
Controllo dello stato delle cartucce di inchiostro 5
Controllo dello stato di una testina di stampa 6
Verifica del file system 7
Verifica delle statistiche sull'utilizzo della stampante 7
Avvisi della stampante 7

3 Aggiornamento firmware 9

4 Manutenzione dell'hardware 11

Allineamento delle testine di stampa 11
Pulizia dei collegamenti elettrici di una testina di stampa 12
Pulitura della parte esterna della stampante 16
Pulitura della piastra 16
Pulizia (ripristino) delle testine di stampa 18
Pulizia della finestra del sensore di avanzamento del supporto di stampa 18
Pulizia e lubrificazione della guida del carrello 19
Manutenzione delle cartucce di inchiostro 20
Spostamento o immagazzinaggio della stampante 21
Manutenzione 21
Utilizzo del grafico dello stato delle testine di stampa 22

5 Risoluzione dei problemi relativi alla qualità di stampa 25
Consigli generali 25
Granulosità 25
Strisce orizzontali 26
Strisce verticali 28
Colori non allineati 28
Mancanza di nitidezza 29
Aree nere sfocate 29
Macchie sottili o aspetto non uniforme 29
Macchie di inchiostro al contatto con la stampa o aspetto untuoso 30
La lunghezza totale della stampa è errata o incoerente 30

6 Risoluzione dei problemi relativi al supporto di stampa 31
Il supporto di stampa non viene caricato correttamente 31
Il supporto di stampa si è inceppato 31
Il supporto di stampa è deformato o presenta arricciature 33
La taglierina automatica non funziona 34
Inceppamento del supporto di stampa sul rullo di tensione 34
Il rullo di tensione non effettua l'avvolgimento 34

7 Risoluzione dei problemi relativi all'unità di stampa 37
Impossibile inserire una cartuccia d'inchiostro 37
Impossibile inserire una testina di stampa 37
Impossibile inserire la cartuccia di pulizia delle testine di stampa 37
Un messaggio sul pannello frontale consiglia di sostituire o riposizionare una testina di stampa 37
Pulizia delle testine di stampa 38
Allineamento delle testine di stampa 38

8 Risoluzione di altri problemi 41
Impossibile ottenere un indirizzo IP 41
Impossibile accedere a Embedded Web Server 41
La stampante non stampa 42
Il programma software rallenta o si interrompe durante la creazione del processo di stampa 42
La stampante è lenta 42
Impossibile accedere ai file sul disco rigido 43
Errori di comunicazione fra computer e stampante 43
Messaggio di errore "Memoria esaurita" 43
Scricchiolio dei rulli della piastra 43

9 Messaggi di errore del pannello frontale 45

10 Assistenza 51
Introduzione 51

Documentazione 51
HP Instant Support 51
Centri di assistenza HP 52
Info su servizi 57

Indice analitico 59

1 Misure di sicurezza

Prima di utilizzare la stampante, leggere le seguenti misure di sicurezza per assicurarsi che l'apparecchiatura venga utilizzata in modo corretto.

Istruzioni generali per la sicurezza

- Prima di collegare la stampante all'alimentatore, fare riferimento alle istruzioni per l'installazione.
- All'interno della stampante non sono presenti parti riparabili dall'operatore. Per l'assistenza, rivolgersi a personale qualificato.
- Spegnere la stampante, staccare entrambi i cavi di alimentazione dalle prese elettriche e rivolgersi a personale qualificato dell'assistenza HP nei seguenti casi:
  - Il cavo di alimentazione è danneggiato.
  - Nella stampante è penetrato del liquido.
  - Dalla stampante fuoriescono fumo o odori insoliti.
  - La stampante è caduta oppure il modulo di asciugatura o essiccazione è danneggiato.
  - L'interruttore corrente rimanente (o Ground Fault Circuit Interrupter) incorporato della stampante è scattato più volte.
  - I fusibili si sono bruciati.
  - La stampante non funziona normalmente.
- Spegnere la stampante e staccare entrambi i cavi di alimentazione dalle prese elettriche nei seguenti casi:
  - in caso di temporale
  - in caso di interruzione di corrente

Pericolo di scosse elettriche

⚠ **AVVERTENZA!** I moduli di asciugatura ed essiccazione operano a tensioni pericolose che possono provocare lesioni gravi o letali alla persona.

La stampante prevede l'utilizzo di due cavi di alimentazione. Staccare entrambi i cavi prima di effettuare interventi di manutenzione. La stampante deve essere collegata solo a prese elettriche con messa a terra.

Per evitare il rischio di scosse elettriche:

- Non tentare di smontare i moduli di asciugatura ed essiccazione o il cabinet di controllo elettrico.
- Non rimuovere o aprire qualsiasi altro coperchio chiuso o spina del sistema.
- Non inserire oggetti negli alloggiamenti della stampante.

NOTA: un fusibile bruciato può indicare un malfunzionamento dei circuiti elettrici all'interno del sistema. Far controllare il sistema da personale qualificato dell'assistenza HP e non tentare di sostituire personalmente il fusibile.

Rischio di ustioni

I sottosistemi di asciugatura ed essiccazione della stampante operano a temperature elevate e possono causare ustioni da contatto. Per evitare lesioni alla persona, osservare le seguenti precauzioni.

- Non toccare le superfici interne dei moduli di asciugatura ed essiccazione della stampante. Anche dopo l'apertura della levetta che scollega i componenti di asciugatura ed essiccazione dall'alimentazione, la temperatura delle superfici interne potrebbe essere elevata.
- Fare attenzione in caso di accesso al percorso del supporto di stampa.

Rischio di incendio

I sottosistemi di asciugatura ed essiccazione della stampante operano a temperature elevate. Rivolgersi a personale qualificato dell'assistenza HP se l'interruttore per corrente rimanente (GFCI, Ground Fault Circuit Interrupter) integrato nella stampante si è attivato più volte, interrompendo l'alimentazione.

Per evitare il rischio di incendio, osservare le seguenti precauzioni.

- Utilizzare la tensione di alimentazione specificata sulla targhetta.
- Collegare i cavi di alimentazione a linee dedicate, ognuna protetta da un interruttore di derivazione in base alla tensione della presa a muro. Non utilizzare una ciabatta multi-presa per collegare entrambi i cavi di alimentazione.
- Utilizzare solo i cavi di alimentazione forniti da HP con la stampante. Non utilizzare cavi di alimentazione danneggiati. Non utilizzare i cavi di alimentazione con altri prodotti.
- Non inserire oggetti negli alloggiamenti della stampante.
- Fare attenzione a non versare liquidi sulla stampante.
- Non utilizzare prodotti spray contenenti gas infiammabili all'interno o intorno alla stampante.
- Non bloccare o coprire le aperture della stampante.
- Non tentare di smontare il modulo di asciugatura o essiccazione o il cabinet di controllo elettrico.
- Caricare supporti di stampa utilizzabili a temperature di esercizio fino a 125°C (257°F) e con temperature di autoaccensione superiori a 250°C (482°F).

Rischio meccanico

La stampante è dotata di parti mobili che possono provocare lesioni. Per evitare lesioni personali, osservare le seguenti precauzioni quando ci si trova in prossimità della stampante.

- Stare distanti e tenere lontano i vestiti dalle parti mobili della stampante.
- Evitare di indossare collane, braccialetti e altri oggetti pendenti.
- Le persone con capelli lunghi devono proteggerli per evitare che cadano o si impiglino nella stampante.

- Fare attenzione che maniche o guanti non restino impigliati nelle parti mobili della stampante.
- Evitare di sostare nelle vicinanze delle ventole per evitare il rischio di subire lesioni e di peggiorare la qualità di stampa a causa dell'ostruzione del flusso d'aria.
- Non toccare ingranaggi o rulli mobili durante la stampa.

Rischi correlati all'impiego di supporti di stampa pesanti

Particolare attenzione va prestata nella gestione di supporti di stampa pesanti per evitare lesioni alla persona.

- Lo spostamento di rotoli di supporti di stampa pesanti può richiedere più di una persona. È necessario fare attenzione per evitare strappi muscolari alla schiena e/o lesioni.
- Utilizzare preferibilmente un elevatore a forca, un autocarro per pallet o altra attrezzatura analoga.
- Per lo spostamento di rotoli di supporti di stampa pesanti, indossare abbigliamento e accessori protettivi inclusi stivali e guanti.

Gestione dell'inchiostro

La stampante non utilizza inchiostri solvibili e non presenta i problemi tradizionali legati a questi inchiostri. Tuttavia, HP consiglia di indossare dei guanti per maneggiare i componenti del sistema di inchiostro.

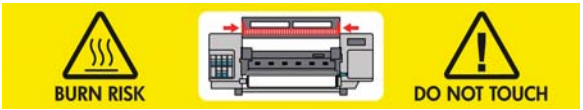
Informazioni di avviso e di attenzione

Nel presente manuale vengono utilizzati i seguenti simboli per garantire l'utilizzo appropriato della stampante ed evitarne il danneggiamento. Attenersi alle istruzioni contrassegnate da questi simboli.

⚠ **AVVERTENZA!** La mancata osservanza delle istruzioni contrassegnate da questo simbolo potrebbe causare gravi lesioni personali o il decesso.

⚠ **ATTENZIONE:** la mancata osservanza delle istruzioni contrassegnate da questo simbolo potrebbe causare lesioni lievi alla persona o il danneggiamento del prodotto.

Etichette di avviso

Etichetta	Spiegazione
	Rischio di ustioni. Non toccare le superfici interne dei moduli di asciugatura ed essiccazione della stampante.
	Rischio di ustioni. Non toccare il modulo di asciugatura della stampante. Anche dopo l'apertura della levetta che scollega i moduli di asciugatura ed essiccazione dall'alimentazione, la temperatura delle superfici interne potrebbe essere elevata.
	Pericolo di scosse elettriche. La stampante include due cavi di alimentazione. Quando l'interruttore di alimentazione viene spento, nei moduli di asciugatura ed essiccazione continua a essere presente tensione. All'interno della stampante non sono presenti parti riparabili dall'operatore. Per l'assistenza, rivolgersi a personale qualificato. Scollegare tutti i cavi di alimentazione prima di effettuare interventi di manutenzione.

Etichetta	Spiegazione
	Prima di collegare la stampante all'alimentatore, fare riferimento alle istruzioni per l'installazione. Assicurarsi che la tensione di alimentazione sia compresa nell'intervallo di tensione della stampante. La stampante richiede due linee dedicate, ciascuna protetta da un interruttore di derivazione conforme alla tensione nominale della presa a parete. Utilizzare solo prese con messa a terra e i cavi di alimentazione forniti da HP con la stampante.
	Rischio di intrappolamento delle mani. Non spingere i rotoli durante il caricamento. Sollevare la piastra di caricamento per facilitare l'inserimento del mandrino nella stampante.
	Rischio di intrappolamento delle dita. Non toccare gli ingranaggi del mandrino in movimento.
	Non posizionare oggetti sulla stampante. Non coprire le ventole.
	Si consiglia di indossare dei guanti per maneggiare le cartucce di inchiostro, le cartucce di pulizia delle testine di stampa e il contenitore per la pulizia delle testine di stampa.

2 Stato della stampante

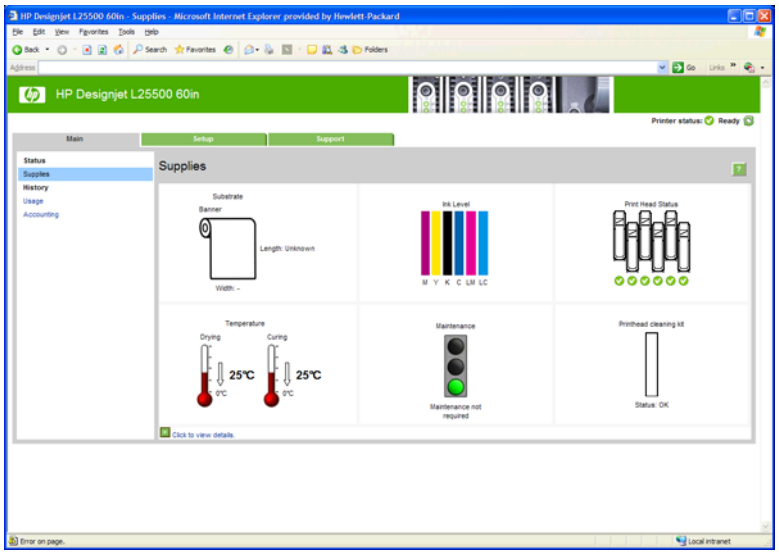
Verifica dello stato della stampante

È possibile controllare lo stato corrente della stampante nei seguenti modi:

- In Embedded Web Server viene visualizzato lo stato della stampante, il supporto di stampa caricato e l'unità di stampa.
- Sul pannello frontale vengono visualizzati i livelli di inchiostro per impostazione predefinita; in caso contrario, è possibile visualizzarli selezionando l'icona Sistema inchiostro. Inoltre, sul pannello frontale viene visualizzato l'avviso corrente più importante, se presente.

Controllo dello stato del sistema di inchiostro

1. Accedere a Embedded Web Server (vedere il *Manuale dell'utente*).
2. Passare alla scheda **Principale** della pagina Forniture.



La pagina Mat. consumo mostra lo stato delle cartucce di inchiostro (inclusi i livelli dell'inchiostro), delle testine di stampa, della cartuccia di pulizia delle testine di stampa e del supporto di stampa caricato.

Il semaforo mostra se è necessario eseguire la manutenzione. Per ulteriori informazioni, fare clic su **View details** (Visualizza dettagli).

Controllo dello stato delle cartucce di inchiostro

Per visualizzare i livelli di inchiostro nelle cartucce, selezionare l'icona sul pannello frontale della stampante.

Per ulteriori informazioni, fare clic sul segno + o utilizzare il menu Inchiostro.

È inoltre possibile visualizzare lo stato delle cartucce di inchiostro in Embedded Web Server.

Procedura del menu Inchiostro

1. Dal pannello frontale, selezionare l'icona , quindi **Info sulle cartucce inch.**.
2. Selezionare la cartuccia di cui si desidera visualizzare le informazioni.
3. Sul pannello frontale verranno visualizzate le informazioni seguenti:
   - A colori
   - Nome prodotto
   - Codice del prodotto
   - Numero di serie
   - Stato
   - Livello di inchiostro, se noto
   - Capacità totale di inchiostro in millilitri
   - Data di scadenza
   - Stato della garanzia
   - Produttore

Controllo dello stato di una testina di stampa

Dopo ogni stampa, la stampante automaticamente controlla ed esegue la manutenzione delle testine di stampa. Seguire i passaggi riportati di seguito per ottenere ulteriori informazioni sulle testine di stampa.

1. Sul pannello frontale, selezionare l'icona , quindi **Info sulle testine**.
2. Selezionare la testina di stampa di cui si desidera visualizzare le informazioni.
3. Sul pannello frontale verranno visualizzate le informazioni seguenti:
   - Colori
   - Nome prodotto
   - Codice del prodotto
   - Numero di serie
   - Stato (vedere Messaggi di errore del pannello frontale a pagina 45).
   - Volume dell'inchiostro utilizzato
   - Stato della garanzia

È inoltre possibile utilizzare Embedded Web Server per controllare lo stato delle testine di stampa e lo stato della garanzia.

NOTA: Lo stato della garanzia **Vedere la nota della garanzia** indica che si sta utilizzando un inchiostro non HP. I servizi di assistenza o di riparazione della stampante richiesti come conseguenza dell'utilizzo di inchiostro "non HP" non sono coperti dalla garanzia. Per informazioni sulle implicazioni dettagliate di garanzia, vedere il documento *Informazioni legali*.

Verifica del file system

È possibile controllare l'integrità del file system sul disco rigido della stampante e correggere automaticamente qualsiasi errore. Si consiglia di eseguire questa procedura circa una volta ogni sei mesi oppure se si notano problemi nell'accesso ai file sul disco rigido.

Per eseguire la verifica del file system, andare al pannello frontale e selezionare l'icona , quindi **Verifica file system**.

Se la stampante rileva un danno al file system, ad esempio dopo un grave problema software, può avviare una verifica del file system automaticamente. L'operazione può richiedere circa mezz'ora.

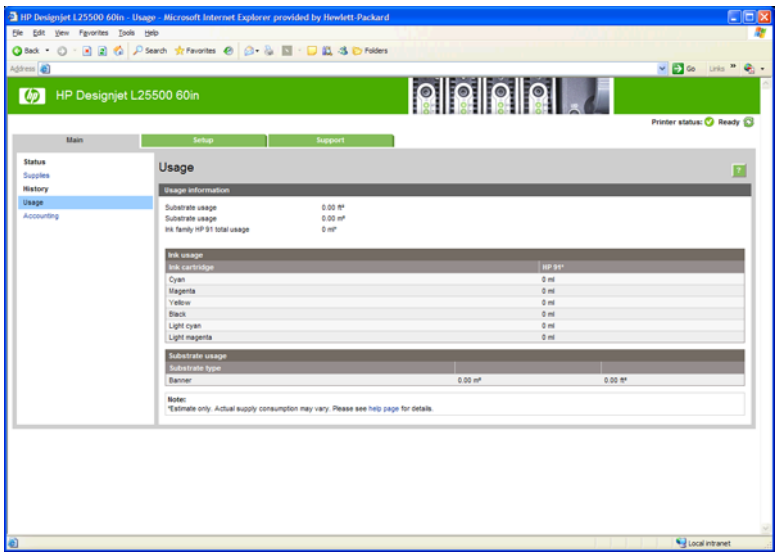
Verifica delle statistiche sull'utilizzo della stampante

È possibile controllare l'utilizzo della stampante mediante statistiche.

NOTA: La precisione delle statistiche sull'utilizzo non è garantita.

Statistiche della stampante con Embedded Web Server

1. Accedere a Embedded Web Server (vedere il *Manuale dell'utente*).
2. Passare alla scheda **Principale** della pagina Uso.



Avvisi della stampante

La stampante utilizza due tipi di avvisi per le comunicazioni:

- **Errori:** quando la stampante non è in grado di stampare.
- **Avvisi:** quando è necessario intervenire sulla stampante, ad esempio per eseguire la calibrazione, un'operazione di manutenzione preventiva o la sostituzione della cartuccia di inchiostro.

Gli avvisi della stampante vengono visualizzati nel pannello frontale e in Embedded Web Server.

- **Display del pannello frontale:** sul pannello frontale viene visualizzato un solo avviso alla volta, ovvero quello ritenuto più importante. In genere è necessario premere il tasto OK per confermare, ma gli avvisi

scompaiono automaticamente dopo qualche istante. Alcuni avvisi vengono nuovamente visualizzati quando la stampante è inattiva e non vi sono elementi più importanti da segnalare.

- **Embedded Web Server:** l'avviso visualizzato sul pannello frontale è visibile anche nell'angolo superiore destro della finestra di Embedded Web Server.

Un avviso può richiedere di eseguire un'operazione di manutenzione; vedere Manutenzione dell'hardware a pagina 11.

Per i seguenti avvisi è necessario l'intervento di un tecnico dell'assistenza:

- **Kit di manutenzione 1**
- **Kit di manutenzione 2**
- **Kit di manutenzione 3**

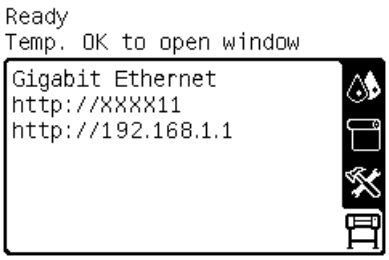
3 Aggiornamento firmware

Le diverse funzioni della stampante sono controllate dal software che risiede nella stampante, noto anche come firmware.

Di tanto in tanto Hewlett-Packard rende disponibili aggiornamenti del firmware. Tali aggiornamenti ottimizzano le funzionalità della stampante e ne ampliano le funzioni.

Gli aggiornamenti del firmware possono essere scaricati dal sito Web di HP (http://www.hp.com/go/graphic-arts/) e installati nella stampante tramite il relativo Embedded Web Server.

Per utilizzare Embedded Web Server in un computer, aprire il browser Web e immettere l'URL della stampante. L'URL della stampante viene visualizzato nella schermata di stato nel pannello frontale (in questo esempio http://192.168.1.1):



In Embedded Web Server, selezionare la scheda **Impostazione**, quindi **Aggiornamento firmware**.

Seguire le istruzioni visualizzate per scaricare il file del firmware e memorizzarlo sul disco rigido. Quindi, selezionare il file scaricato e fare clic su **Aggiorna**.

Se il caricamento del firmware nella stampante procede lentamente, è possibile si stia utilizzando un server proxy. In tal caso, provare a ignorare il server proxy e accedere direttamente al server Web incorporato.

- In Internet Explorer 6 per Windows selezionare **Strumenti** > **Opzioni Internet** > **Connessioni** > **Impostazioni LAN**, quindi selezionare la casella di controllo **Ignora server proxy per indirizzi locali**. In alternativa, per un controllo più preciso, fare clic sul pulsante **Avanzate** e aggiungere l'indirizzo IP della stampante all'elenco di eccezioni per le quali il server proxy non verrà utilizzato.
- In Firefox 3.0 per Windows, selezionare **Strumenti** > **Opzioni** > **Rete** > **Connessione** > **Impostazioni**, quindi selezionare la casella di controllo **Connessione diretta a Internet**. In alternativa, quando è selezionata la casella di controllo **Configurazione manuale dei proxy**, aggiungere l'indirizzo IP della stampante all'elenco di eccezioni per le quali il server proxy non verrà utilizzato.
- In Firefox 2.0 per Linux, selezionare **Modifica** > **Preferenze** > **Rete** > **Connessione** > **Impostazioni**, quindi selezionare la casella di controllo **Connessione diretta a Internet**. In alternativa, quando è selezionata la casella di controllo **Configurazione manuale dei proxy**, aggiungere l'indirizzo IP della stampante all'elenco di eccezioni per le quali il server proxy non verrà utilizzato.

4 Manutenzione dell'hardware

Per le attività descritte in questo capitolo può essere necessario il Kit di manutenzione utente fornito con la stampante.

Allineamento delle testine di stampa

La stampante esegue l'allineamento delle testine di stampa ogniqualvolta vengono sostituite. Se, quando si sostituisce una testina di stampa, nella stampante non è presente alcun supporto di stampa, l'allineamento viene eseguito al successivo caricamento del supporto di stampa.

Inoltre può essere consigliato l'allineamento delle testine di stampa per risolvere un problema relativo alla qualità di stampa.

Allineamento automatico

Accertarsi innanzitutto di caricare nella stampante un rotolo di supporto di stampa bianco opaco. I supporti di carta colorati, le carte canvas lucide e i materiali trasparenti come la carta fine traslucida, la pellicola, il traslucido extra e la carta pergamena non sono adatti per l'allineamento automatico delle testine di stampa; per questi supporti di stampa, allineare le testine di stampa manualmente (vedere Allineamento manuale a pagina 11).

Per richiedere l'allineamento delle testine di stampa dal pannello frontale (se non viene eseguito automaticamente), selezionare l'icona , quindi **Impost. qualità immagine** > **Allinea testine** > **Allineam. autom. testina**.

Per richiedere l'allineamento da Embedded Web Server, selezionare la pagina **Impostazione**, quindi **Allinea testine** > **Allineamento autom testina** > **Stampa**.

Il processo richiede circa dieci minuti e viene avviato immediatamente se nessuna immagine è in fase di stampa. Altrimenti, l'allineamento viene eseguito appena il lavoro di stampa corrente è terminato.

Allineamento manuale

Per richiedere un allineamento manuale delle testine di stampa dal pannello frontale, selezionare l'icona , quindi **Impost. qualità immagine** > **Allinea testine** > **Manual PH alignment** (Allineamento manuale testina) > **Print alignment pattern** (Stampa motivo allineamento).

Per richiedere l'allineamento manuale da Embedded Web Server, selezionare la pagina **Impostazione**, quindi **Allinea testine** > **Manual PH alignment (Allineamento manuale testina)** > **Stampa**.

Vengono stampate 17 righe con le etichette da A a Q. Esaminare la stampa e trascrivere il numero della riga più diritta in ogni riga (ad esempio, a:9).

Al termine, immettere i valori di correzione nel pannello frontale o in Embedded Web Server.

Per immettere i valori di correzione nel pannello frontale, selezionare l'icona , quindi **Impost. qualità immagine** > **Allinea testine** > **Manual PH alignment** (Allineam. manuale testina) > **Enter correction values** (Immettere valori di correzione). Immettere ogni valore nella finestra etichettata con la stessa lettera del modello corrispondente.

Per immettere i valori di correzione in Embedded Web Server, selezionare la pagina **Impostazione**, quindi **Allinea testine** > **Manual PH alignment (Allineamento manuale testina)** e immettere ogni valore nella finestra etichettata con la stessa lettera del motivo corrispondente.

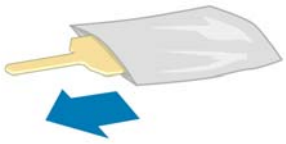
Pulizia dei collegamenti elettrici di una testina di stampa

È possibile che la stampante non riconosca una testina di stampa appena installata. Ciò può verificarsi quando l'inchiostro si accumula sui collegamenti elettrici tra la testina di stampa e il carrello della stessa. In questi casi, HP consiglia di pulire i collegamenti elettrici sulla testina. Tuttavia, in assenza di problemi, è consigliabile *non* eseguire questa operazione.

Insieme alla stampante (nel Kit di manutenzione utente) è fornito un tergicarrelli.

Utilizzare il tergicarrelli per pulire i collegamenti elettrici sia del carrello della testina sia della testina stessa, se sul display del pannello frontale viene visualizzato permanentemente il messaggio **Ricollocare** o **Sostituire** accanto alla testina di stampa.

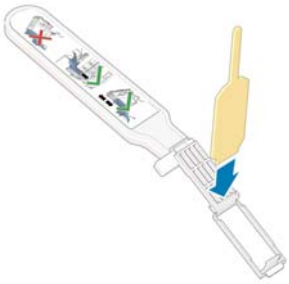
1. Rimuovere una spugnetta inumidita nuova dalla relativa custodia.



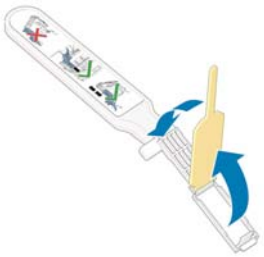
Insieme al tergicarrelli vengono fornite alcune spugnette. Se tutte le spugnette sono già state utilizzate, è possibile ottenerne delle altre chiamando l'assistenza clienti.

2. Aprire il tergicarrelli.

3. Inserire la spugnetta posizionandola sul lato del tergicarrelli con la linguetta più corta nell'alloggiamento.



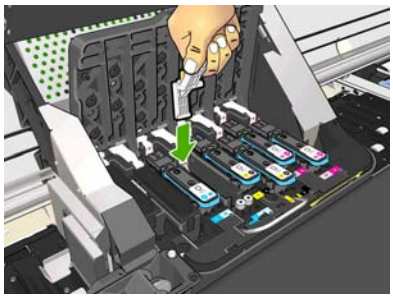
4. Chiudere il tergicarrelli, lasciando la spugnetta inserita.



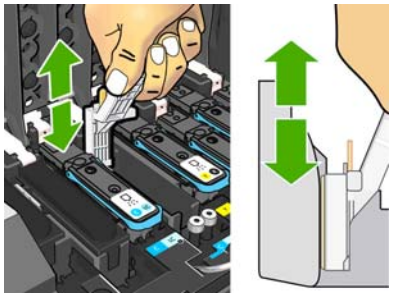
5. Aprire il fermo del carrello delle testine ed estrarre la testina difettosa, come indicato sul pannello frontale. Vedere il *Manuale dell'utente*.

6. Inserire il tergicarrelli nell'alloggiamento della testina sul retro. Pulire i contatti elettrici inserendo lo strumento tra i collegamenti elettrici sul lato posteriore dell'alloggiamento e la molla di acciaio, con la spugnetta rivolta verso i contatti. Evitare di raccogliere il deposito di inchiostro eventualmente accumulato sulla superficie inferiore dell'alloggiamento.

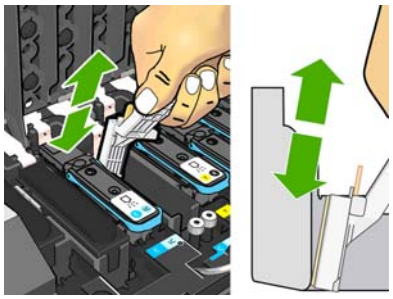
⚠ **ATTENZIONE:** se il carrello rimane nella parte centrale della stampante per più di 7 minuti, tenterà di tornare nella posizione iniziale a destra.



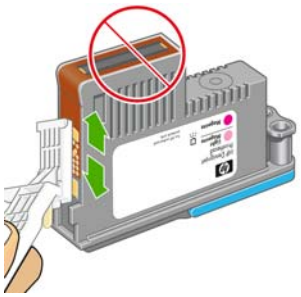
7. Strofinare *leggermente* la spugnetta sui contatti per tutta la profondità del connettore flessibile, inserendo il tergicarrelli fino al limite consentito dal fermo meccanico dello strumento.



8. Pulire attentamente tutti i contatti, anche quelli nei punti più bassi del connettore.



9. Utilizzando la stessa spugnetta, pulire la striscia più bassa dei contatti elettrici sulla testina, a meno che la testina non sia nuova. Non toccare l'insieme superiore dei contatti elettrici.

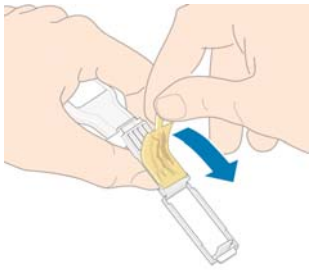


ATTENZIONE: evitare il contatto con la superficie della testina contenente gli ugelli perché sono facilmente danneggiabili.

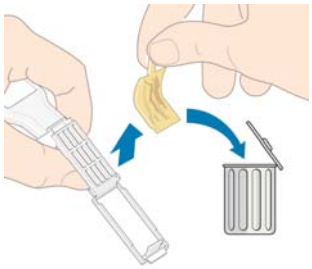
10. Dopo avere atteso brevemente che entrambi i connettori si siano asciugati, riposizionare la testina nel relativo carrello. Vedere il *Manuale dell'utente*.

11. Al termine del processo di pulitura, aprire il tergicarrelli tirando la linguetta della spugnetta.

12. Rimuovere la spugnetta sporca dal tergicarrelli.



13. Smaltire la spugnetta sporca in modo adeguato per impedire il trasferimento di inchiostro sulle mani e sui vestiti.



Se sul pannello frontale rimane visualizzato il messaggio **Ricollocare** o **Sostituire**, sostituire la testina di stampa o chiamare l'assistenza clienti.

Pulitura della parte esterna della stampante

Pulire l'esterno e tutti gli altri componenti della stampante manipolati nel corso del normale funzionamento, ad esempio le levette del cassetto della cartuccia, utilizzando una spugna inumidita o un panno morbido e un detergente delicato liquido non abrasivo.

Può essere presente umidità dovuta a condensa sotto i ventilatori del modulo di essiccazione, che è necessario rimuovere utilizzando un panno asciutto.

AVVERTENZA! Per evitare scosse elettriche, assicurarsi che la stampante sia SPENTA e scollegata prima di procedere alla pulitura. Evitare che la stampante venga a contatto con acqua.

ATTENZIONE: Non utilizzare prodotti di pulizia abrasivi.

Pulitura della piastra

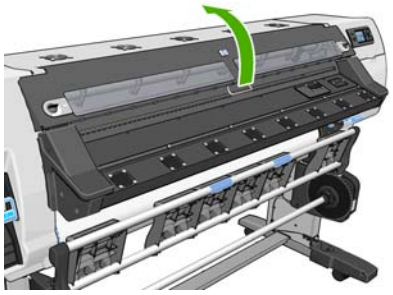
È necessario pulire la piastra della stampante ogni pochi mesi o quando è necessario.

NOTA: Se si eseguono stampe su supporti di stampa di larghezza superiore dopo averne eseguite su supporti di stampa di larghezza inferiore, il lato destro della piastra potrebbe risultare sporco. Se questa parte della piastra non viene pulita, il retro del supporto di stampa potrebbe sporcarsi.

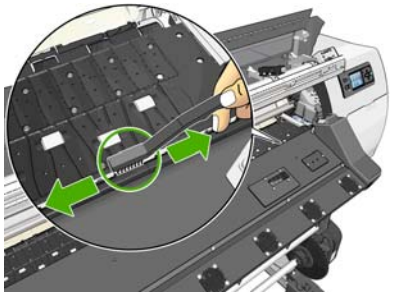
AVVERTENZA! durante la pulizia della piastra, prestare attenzione a non danneggiare il sensore per l'avanzamento del supporto di stampa. Il sensore è molto simile a una piccola finestra rettangolare di dimensioni inferiori a 1 centimetro quadrato, posta accanto alla terza rotella dei ganci a partire da destra. Vedere Pulizia della finestra del sensore di avanzamento del supporto di stampa a pagina 18.

Attenersi alle istruzioni per la pulitura della piastra.

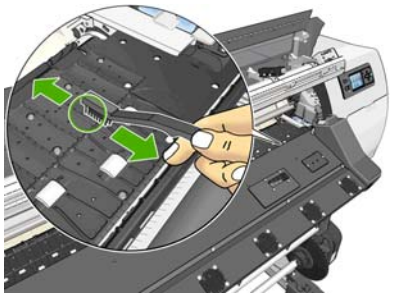
1. Scaricare tutto il supporto di stampa dalla stampante. Vedere il *Manuale dell'utente*.
2. Spegnere la stampante e attendere che si raffreddi, quindi sbloccarne e aprirne la finestra.



3. Con uno spazzolino asciutto, rimuovere i depositi di inchiostro dalla scanalatura della periferica di taglio. Nel Kit di manutenzione utente è disponibile uno spazzolino.

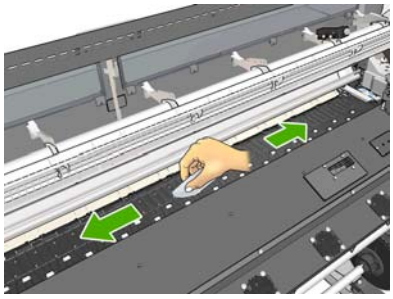


4. Con lo stesso spazzolino asciutto, rimuovere i depositi di inchiostro dalla superficie della piastra.



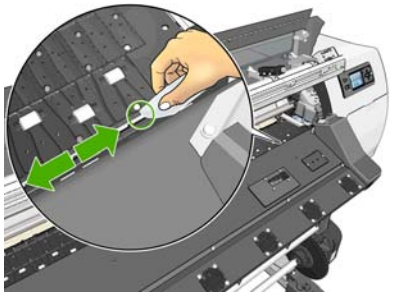
5. Pulire i depositi di inchiostro dalla piastra utilizzando un panno pulito, assorbente e privo di pelucchi, lievemente inumidito con alcol isopropilico.

NOTA: L'alcool isopropilico non è fornito nel Kit di manutenzione utente.

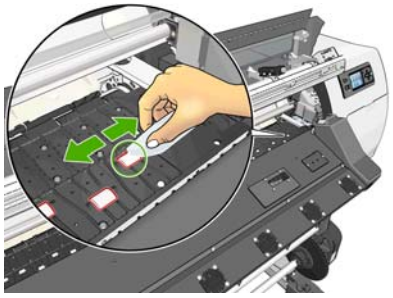


ATTENZIONE: non utilizzare detergenti commerciali o abrasivi. Non inumidire la piastra direttamente per evitare di irrorarla eccessivamente.

6. Utilizzare un panno umido per pulire la rampa della periferica di taglio.



7. Utilizzare un panno asciutto per pulire la parte esposta delle rotelle. È consigliabile pulire l'intera circonferenza delle rotelle.



8. Rimuovere l'alcool isopropilico e il panno dalle vicinanze della stampante.

9. Attendere tre o quattro minuti prima di accendere la stampante e ricaricare il supporto di stampa, in modo che l'alcool possa evaporare completamente.

Pulizia (ripristino) delle testine di stampa

Per pulire le testine di stampa, operazione che spesso ne consente il ripristino a seguito di un problema, dal pannello frontale della stampante, selezionare l'icona , quindi **Impost. qualità immagine** > **Pulisci testine**. Specificare le testine da pulire. È possibile pulire tutte le testine di stampa o solo alcune di esse. Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Stampa esempio
- Pulisci tutte
- Pulisci LC-C
- Pulisci Y-MK
- Pulisci LM-M

la pulizia di tutte le testine richiede circa cinque minuti. La pulizia di qualunque coppia di testine richiede circa tre minuti.

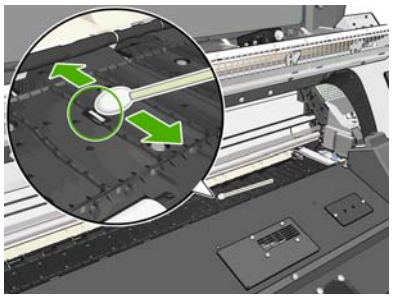
NOTA: La pulizia di tutte le testine di stampa richiede più inchiostro di quella di una singola coppia.

Pulizia della finestra del sensore di avanzamento del supporto di stampa

Il sensore per l'avanzamento del supporto di stampa è molto simile a una piccola finestra rettangolare di dimensioni inferiori a 1 centimetro quadrato, posta accanto alla terza rotella dei ganci a partire da destra.

Si consiglia di pulire il sensore per l'avanzamento del supporto di stampa ogni volta che si pulisce la piastra di stampa e in caso di problemi relativi alla qualità di stampa.

1. Rimuovere il supporto di stampa attenendosi alla procedura del pannello frontale. Vedere il *Manuale dell'utente*.
2. Spegnere la stampante e attendere che si raffreddi.
3. Per rimuovere l'inchiostro essiccato, pulire il sensore con uno dei batuffoli di cotone fornito nel Kit di manutenzione utente, leggermente inumidito con alcool isopropilico.



Se sulla finestra del sensore è presente un'elevata quantità di inchiostro essiccato, può essere necessario esercitare una leggera pressione durante la pulizia, in modo che il batuffolo assorba più facilmente l'inchiostro. Continuare l'operazione con bastoncini nuovi finché questi non rimangono puliti e la finestra del sensore appare pulita. Quando riflette l'illuminazione ambientale, un sensore pulito mostra un riflesso di colore blu che si deve estendere in modo uniforme per la sua intera superficie. È possibile vedere questo riflesso spostandosi più vicino e variando leggermente l'angolo di visione.

4. Rimuovere l'alcool isopropilico e i batuffoli di cotone dalle vicinanze della stampante.
5. Attendere tre o quattro minuti prima di accendere la stampante e ricaricare il supporto di stampa, in modo che l'alcool possa evaporare completamente.

Pulizia e lubrificazione della guida del carrello

NOTA: In alcuni flussi di lavoro e/o condizioni del sito d'installazione, ad esempio in temperature ambientali superiori alle specifiche di funzionamento della stampante (maggiori di 30 °C) o se è presente polvere in quantità significativa; la lubrificazione delle aste di scorrimento può essere ridotta o compromessa, il che a sua volta può influire sulle prestazioni della stampante.

NOTA: Per una spiegazione visiva della procedura di pulizia della guida del carrello: http://www.hp.com/go/L25500/videos

1. Per accedere al carrello, dal pannello frontale selezionare l'icona , quindi **Lubrif. rullo carrello**.
2. Sbloccare e aprire la finestra della stampante.
3. Pulire la guida del carrello con un panno di tessuto non garzato inumidito con alcol isopropilico. Assicurarsi di pulire tutta la guida, inclusa la parte sotto il coperchio sinistro.

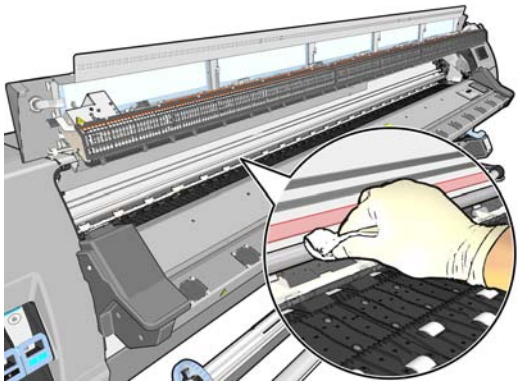
   NOTA: L'alcool isopropilico non è fornito nel kit di manutenzione.

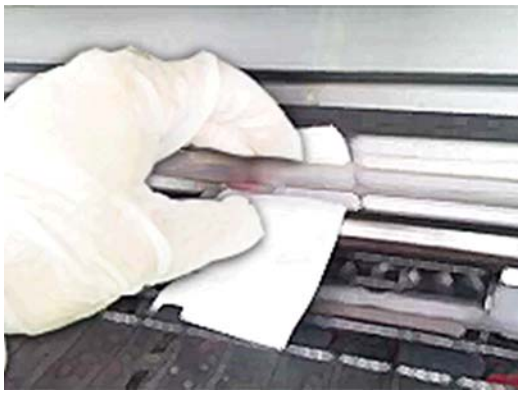
   ATTENZIONE: L'alcool isopropilico è altamente infiammabile. Osservare le precauzioni di sicurezza del produttore.

   NOTA: nelle località come la California in cui i liquidi VOC per la manutenzione e la pulizia sono regolamentati, invece di alcol isopropilico utilizzare detergenti certificati VOC, ad esempio semplici detergenti universali propriamente diluiti.

   ATTENZIONE: non utilizzare detergenti commerciali o abrasivi.

   ATTENZIONE: Durante la pulizia, fare attenzione a non danneggiare la striscia metallica situata nella parte superiore della guida.



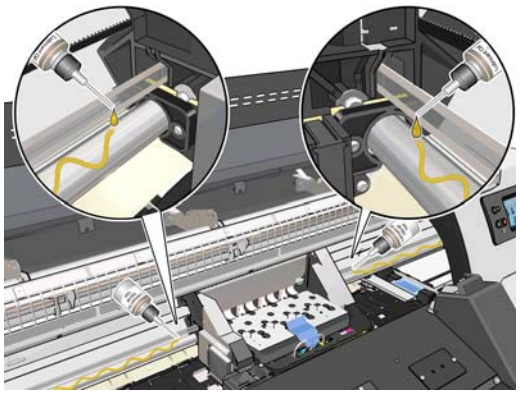


4. Attendere che la guida sia asciutta, quindi chiudere la finestra. Il carrello si sposta al centro della stampante in modo da consentire l'accesso alla parte della guida sotto il coperchio destro.
5. Sbloccare e aprire la finestra della stampante.

6. Pulire l'area della guida del carrello sotto il coperchio destro come descritto al passaggio 3.

7. Prendere la bottiglietta d'olio nel kit di manutenzione fornito con la stampante (i kit di ricambio sono ordinabili all'occorrenza).

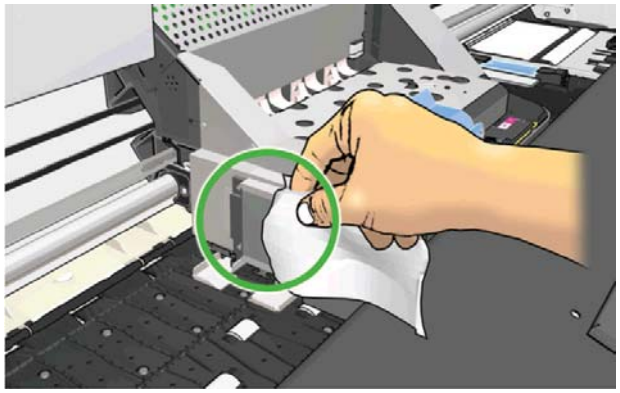
8. Versare un goccio di olio lungo entrambi i lati della guida del carrello. È disponibile un video che illustra questa procedura: http://www.hp.com/go/L25500/videos



NOTA: Durante la lubrificazione, fare attenzione a non versare olio sulla striscia metallica sopra la guida.

9. Pulire il riflettore di inceppamento del supporto di stampa utilizzando un panno privo di lanugine inumidito con acqua distillata. Se è presente inchiostro essiccato che non è possibile rimuovere, provare a utilizzare un panno non garzato imbevuto di alcool isopropilico.

NOTA: nelle località come la California in cui i liquidi VOC per la manutenzione e la pulizia sono regolamentati, invece di alcol isopropilico utilizzare detergenti certificati VOC, ad esempio semplici detergenti universali propriamente diluiti.



10. Premere **OK** sul pannello frontale.

11. Chiudere e bloccare la finestra della stampante.

12. Il gruppo carrello si sposta lungo la guida per distribuire l'olio.

13. Sul pannello anteriore viene visualizzato un messaggio che chiede di confermare l'avvenuta esecuzione delle procedure di lubrificazione. Premere **OK** per confermare.

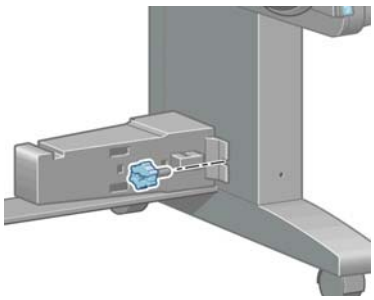
Manutenzione delle cartucce di inchiostro

Per la normale durata della cartuccia di inchiostro non è prevista alcuna manutenzione particolare. Quando una cartuccia ha raggiunto la data di scadenza è necessario sostituirla. Per verificare la data di scadenza, vedere le informazioni sulla cartuccia di inchiostro nel pannello frontale.

Spostamento o immagazzinaggio della stampante

Se è necessario spostare la stampante o immagazzinarla in vista di un periodo di inattività prolungato, prepararla correttamente per evitare possibili danni.

1. Non rimuovere le cartucce di inchiostro, le testine di stampa o la cartuccia di pulizia delle testine di stampa.
2. Assicurarsi che non sia caricato alcun supporto di stampa.
3. Assicurarsi che il carrello della testina di stampa sia posizionato nella stazione di manutenzione, ovvero all'estrema destra della stampante.
4. Assicurarsi che sul pannello frontale sia visualizzato il messaggio **Pronto**.
5. Spegnere la stampante utilizzando il pulsante Alimentazione sul pannello frontale.
6. Spegnere inoltre i due interruttori di alimentazione sul retro della stampante.
7. Scollegare i due cavi di alimentazione della stampante e gli eventuali cavi che collegano la stampante a una rete, un computer o uno scanner.
8. Se è installato un rullo di tensione, rimuovere il sensore del rullo di tensione e l'alloggiamento del cavo dal piedistallo della stampante. Per spostare la stampante in modo agevole, è possibile posizionare il sensore e l'alloggiamento del cavo della stampante sulla barra trasversale del piedistallo e utilizzare la vite in plastica di colore blu per fissare l'alloggiamento alla gamba del piedistallo (vedere l'illustrazione seguente). Per reinstallare l'alloggiamento, assicurarsi che la rotella sul piedino del piedistallo della stampante sia rivolta in avanti.



NOTA: se la stampante o le cartucce di inchiostro vengono spostate da un luogo freddo a uno più caldo e umido, l'acqua presente nell'atmosfera può formare una condensa sulle parti della stampante e sulle cartucce e può causare fuoriuscite di inchiostro ed errori della stampante. In questo caso, HP consiglia di attendere almeno 3 ore prima di accendere la stampante o di installare le cartucce di inchiostro, per consentire la completa evaporazione della condensa.

9. Per evitare perdite di inchiostro, tenere sempre la stampante in posizione perpendicolare al piano, senza capovolgerla o appoggiarla lateralmente. Utilizzando del nastro, coprire la parte superiore dell'imbuto dell'inchiostro, quindi pulire il tubo dal contenitore di pulizia delle testine di stampa.
10. Per le corrette condizioni ambientali di immagazzinamento, vedere le specifiche nel *Manuale dell'utente*.

Manutenzione

I componenti della stampante utilizzati costantemente possono usurarsi.

Per evitare l'estrema usura dei componenti, che potrebbe comportare un guasto della stampante, questa tiene traccia del numero di cicli effettuati dal carrello attraverso l'asse della stampante ed effettua il monitoraggio della quantità totale di inchiostro utilizzata.

La stampante utilizza questi numeri per valutare la necessità di manutenzione, visualizzando sul pannello frontale uno dei messaggi seguenti:

- **Kit di manutenzione 1**
- **Kit di manutenzione 2**
- **Kit di manutenzione 3**

Questi messaggi indicano che alcuni componenti sono quasi completamente usurati. È possibile continuare a stampare per qualche tempo in base all'uso che si fa della stampante. Tuttavia, HP consiglia vivamente di chiamare il servizio assistenza e accordarsi per un intervento di manutenzione a domicilio. Il tecnico dell'assistenza potrà quindi sostituire presso l'utente le parti usurate, prolungando in tal modo la durata della stampante.

I vantaggi derivanti dalla richiesta di un intervento tecnico nel momento in cui sul pannello frontale vengono visualizzati tali messaggi, sono duplici:

- I componenti della stampante possono essere sostituiti comodamente senza intralciare il flusso lavorativo quotidiano.
- Durante un intervento di manutenzione a domicilio, il tecnico dell'assistenza sostituisce diverse parti contemporaneamente. Ciò elimina la necessità di ulteriori interventi.

Utilizzo del grafico dello stato delle testine di stampa

Il grafico dello stato delle testine di stampa è costituito da modelli progettati per individuare i problemi di affidabilità delle testine di stampa. Consente di valutare le prestazioni delle testine di stampa attualmente installate nella stampante e di rilevare eventuali ostruzioni o altri problemi.

Stampa del grafico dello stato delle testine di stampa

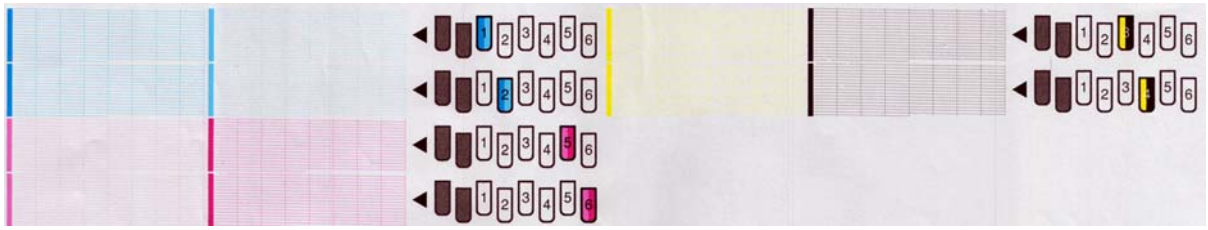
Per stampare il grafico dello stato delle testine di stampa:

1. Utilizzare lo stesso tipo di supporto di stampa impiegato quando si è verificato il problema.
2. Verificare che il tipo di supporto di stampa selezionato sia identico al tipo caricato nella stampante.
3. Selezionare l'icona dal pannello frontale, quindi **Impost. qualità immagine** > **Print all test plots** (Stampa tutti i grafici).

La stampa del grafico dello stato delle testine di stampa richiede all'incirca due minuti.

Interpretazione del grafico dello stato delle testine di stampa

La stampa si compone di trattini, uno per ciascun ugello delle testine di stampa.



Per ciascun motivo colorato, assicurarsi che sia presente la maggior parte dei trattini.

Misura correttiva

1. Pulire le testine di stampa difettose. Vedere Pulizia delle testine di stampa a pagina 38. Utilizzare quindi nuovamente il grafico dello stato delle testine di stampa per assicurarsi di avere risolto il problema.
2. Se il problema persiste, pulire nuovamente le testine di stampa e ristampare il grafico dello stato delle testine di stampa per verificare se è stato risolto.
3. Se il problema continua a persistere, sostituire la testina di stampa difettosa. Vedere il *Manuale dell'utente*.

Possibili misure da intraprendere se il problema persiste

Se i problemi relativi alla qualità di stampa persistono dopo avere applicato le procedure descritte in questo capitolo, è possibile adottare le seguenti soluzioni:

- Selezionare un'opzione di qualità di stampa superiore nel software RIP.
- Verificare che il firmware della stampante sia aggiornato. Vedere Aggiornamento firmware a pagina 9.
- Verificare che le impostazioni del programma software siano corrette.
- Chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.

5 Risoluzione dei problemi relativi alla qualità di stampa

Consigli generali

Quando si verificano problemi relativi alla qualità di stampa, utilizzare l'approccio seguente:

- Per ottenere le migliori prestazioni dalla stampante, si consiglia di utilizzare soltanto materiali di consumo e accessori HP originali, la cui affidabilità è stata testata in modo da garantire prestazioni ottimali e una eccellente qualità di stampa. Per ulteriori dettagli sui supporti di stampa consigliati, vedere il *Manuale dell'utente*.
- Assicurarsi che il tipo di supporto di stampa selezionato sul pannello frontale e nel software RIP sia lo stesso caricato nella stampante. Assicurarsi che il tipo di supporto di stampa sia stato calibrato.

  ⚠ **ATTENZIONE:** Un tipo di supporto di stampa errato potrebbe causare stampe di scarsa qualità, colori non corretti, nonché danni alle testine di stampa.
- Assicurarsi di utilizzare le impostazioni per la qualità di stampa adatte nel software RIP.
- Assicurarsi di utilizzare il profilo ICC corretto per il supporto e le impostazioni per la qualità di stampa.
- Assicurarsi che le condizioni ambientali, ovvero temperatura e umidità, rientrino nell'intervallo consigliato. Vedere il *Manuale dell'utente*.
- Assicurarsi che le cartucce di inchiostro e le testine di stampa non siano scadute. Vedere Manutenzione delle cartucce di inchiostro a pagina 20.
- Evitare di toccare il supporto di stampa durante la stampa.

Granulosità

- Le testine di stampa potrebbero non essere allineate correttamente. Ciò probabilmente è dovuto al fatto che le testine di stampa non sono state allineate da molto tempo oppure può essersi verificato un inceppamento del supporto di stampa. Allineare le testine di stampa, se necessario (vedere Allineamento delle testine di stampa a pagina 11). È possibile verificare tale necessità utilizzando il

grafico dello stato delle testine di stampa (vedere Utilizzo del grafico dello stato delle testine di stampa a pagina 22).

- Se si sta stampando con otto o più passaggi, può essere necessario regolare l'avanzamento del supporto di stampa. Vedere Regolazione dell'avanzamento del supporto di stampa a pagina 27.
- Se la granulosità è più visibile nei colori scuri o saturi, potrebbe essersi verificato un problema di coalescenza dell'inchiostro. Provare ad attenersi ai seguenti suggerimenti.
  - Utilizzare un maggior numero di passaggi: probabilmente con dieci o più passaggi la granulosità diminuirà.
  - Ridurre la quantità di inchiostro.

Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.

Strisce orizzontali

Se l'immagine stampata presenta linee orizzontali aggiuntive, il cui colore può variare, provare a utilizzare le soluzioni seguenti.

- Se le strisce riguardano prevalentemente i colori scuri o saturi, o solo i riempimenti delle aree vicino ai bordi del supporto di stampa, la causa potrebbe essere un'asciugatura insufficiente dell'inchiostro. Provare ad attenersi ai seguenti suggerimenti.
  - Diminuire la quantità di inchiostro.
  - Aumentare il numero di passaggi.
- Se le strisce riguardano tutti i colori attraverso la larghezza dell'immagine stampata, e si stanno utilizzando non più di sei passaggi, la causa probabilmente è un problema di avanzamento del supporto di stampa. Utilizzare il pannello frontale per regolare l'avanzamento del supporto di stampa in modo immediato. Se si rilevano strisce scure, aumentare l'avanzamento del supporto di stampa; se si rilevano strisce chiare, diminuirlo. Quando si individua l'avanzamento corretto, memorizzare il valore nel software RIP per le stampe future sullo stesso supporto di stampa.

  Un'altra causa potrebbe essere una fibra impigliata in una delle testine di stampa. Rimuovere le testine di stampa una alla volta, quindi liberare le eventuali fibre impigliate.
- Se le strisce riguardano solo alcuni colori, la causa potrebbe essere una testina di stampa difettosa.
  - Stampare il grafico dello stato delle testine di stampa (vedere Utilizzo del grafico dello stato delle testine di stampa a pagina 22). Se necessario, pulire le testine di stampa (vedere Pulizia (ripristino) delle testine di stampa a pagina 18). Se il problema persiste, pulirle nuovamente.
  - Se il problema persiste, provare ad allineare le testine di stampa (vedere Allineamento delle testine di stampa a pagina 11). Se necessario, provare ad allinearle manualmente.
  - Se il problema persiste, stampare nuovamente il grafico dello stato delle testine di stampa. Identificare la testina di stampa con il maggior numero di ugelli ostruiti e sostituirla.

- Se le strisce riguardano la maggior parte dei colori, le testine di stampa potrebbero essere allineate scorrettamente. Ciò probabilmente è dovuto al fatto che le testine di stampa non sono state allineate da molto tempo oppure può essersi verificato un inceppamento del supporto di stampa. Allineare le testine di stampa, se necessario (vedere Allineamento delle testine di stampa a pagina 11). È possibile verificare tale necessità utilizzando il grafico dello stato delle testine di stampa (vedere Utilizzo del grafico dello stato delle testine di stampa a pagina 22).
- Se le strisce si presentano prevalentemente nelle aree nere, creare un nuovo profilo colore utilizzando il nero puro e non una combinazione di altri colori. Vedere la documentazione del RIP.

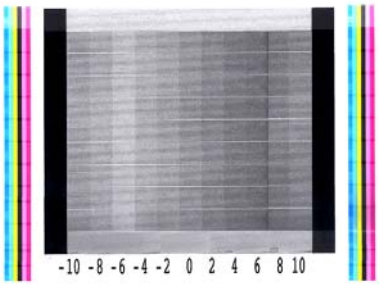
Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti (vedere il *Manuale dell'utente*).

Regolazione dell'avanzamento del supporto di stampa

Il sensore di avanzamento del supporto di stampa misura l'avanzamento del supporto di stampa e compensa le anomalie a ogni passaggio delle testine di stampa. Tuttavia, per ottimizzare la qualità della stampa, può essere necessario calibrare la velocità di avanzamento del supporto di stampa. L'avanzamento del supporto di stampa determina il posizionamento dei punti sul supporto stesso. Se il supporto di stampa non viene fatto avanzare correttamente, sull'immagine stampata possono venire visualizzate strisce chiare o scure e potrebbe aumentare la granulosità della stampa.

È possibile modificare l'avanzamento del supporto di stampa utilizzando il parametro Avanzamento supp. stampa nell'impostazione predefinita del supporto di stampa del RIP.

1. Dal pannello frontale, selezionare l'icona , quindi **Impost. qualità immagine** > **Calib. avanz. supp. stampa** > **Print adjustment plot** (Stampa grafico regolazione). Viene stampata l'immagine della regolazione dell'avanzamento del supporto di stampa.



2. L'immagine di calibrazione comprende varie colonne, con un numero in fondo a ciascuna. Individuare la colonna più chiara e immetterne il numero nel parametro Avanzamento supp. stampa del RIP per l'impostazione predefinita del supporto di stampa corrente. Il valore scelto nell'esempio dovrebbe essere "–6".

Regolazione immediata dell'avanzamento del supporto di stampa

Se si utilizzano non più di sei passaggi, è possibile ottimizzare l'avanzamento del supporto di stampa durante la stampa: selezionare l'icona , quindi **Impost. qualità immagine** > **Calib. avanz. supp. stampa** > **Regola avanzam. supp. stampa**. Selezionare un valore per la modifica, da –10 mm/m a +10 mm/m (o mil/pollice). Per correggere le strisce chiare, diminuire il valore. Per correggere le strisce scure, aumentare il valore.

Se si utilizzano otto o più passaggi, una regolazione errata dell'avanzamento non produce strisce ma granulosità, che è più difficile valutare visivamente. Pertanto, in questo caso si consiglia di utilizzare solo il grafico di regolazione.

Una volta scelto un valore e premuto OK, il resto della stampa verrà effettuato utilizzando tale valore, ma al termine verrà reimpostato su zero. Aggiungere il valore trovato a quello di Avanzamento supp. stampa nell'impostazione predefinita del RIP per eseguire tutte le stampe future con la nuova impostazione.

Un modo più semplice e rapido per regolare l'avanzamento del supporto di stampa mentre la stampante è in funzione consiste nel premere il pulsante Sposta supporto sul pannello frontale, che di conseguenza visualizza le seguenti istruzioni.

```
Adjust substrate advance
_____________________

        √   0.7 mm

▲ to correct dark banding
▼ to correct white banding

Press OK to save or ↶ to quit
```

Una volta modificato il valore, la nuova impostazione viene applicata immediatamente alla stampa attuale. Quando si preme OK per salvare il valore, quest'ultimo viene salvato nella stampante per essere utilizzato nel processo corrente.

Strisce verticali

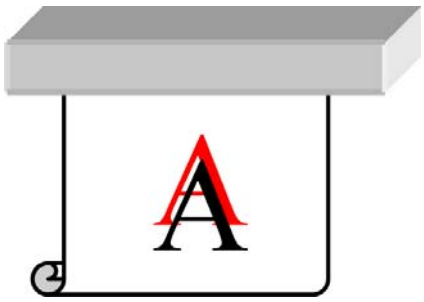
Se nei primi 200 mm della stampa si presentano strisce verticali di colori diversi (e talvolta di diversa granulosità), ciò probabilmente è dovuto al processo di essiccazione della stampa precedente, che potrebbe aver distorto il supporto di stampa. In questo caso:

1. Impostare il margine inferiore extra su 100 mm.
2. Se il problema persiste, impostare il margine inferiore extra su 200 mm. Questo margine viene applicato solo alle stampe che iniziano quando la stampante è inattiva e la taglierina disattivata.
3. Se il problema persiste, ridurre la temperatura di asciugatura di riscaldamento in passi di 5°C.

Se le strisce verticali riguardano l'intera stampa, la temperatura di asciugatura potrebbe essere troppo elevata.

1. Ridurre la temperatura di asciugatura in passi di 5°C, fino al minimo di 40°C.
2. Se il problema sembra risolto, ma si nota sbavatura, coalescenza o durata insufficiente, provare a utilizzare un maggior numero di passaggi o una minore quantità di inchiostro.
3. Se il problema persiste, ripristinare il valore originale della temperatura di asciugatura e selezionare la stampa unidirezionale nel RIP.

Colori non allineati



Se i colori non risultano allineati in alcuna direzione, le testine di stampa potrebbero essere allineate scorrettamente. Ciò probabilmente è dovuto al fatto che le testine di stampa non sono state allineate da molto tempo oppure può essersi verificato un inceppamento del supporto di stampa. Allineare le testine di stampa, se necessario (vedere Allineamento delle testine di stampa a pagina 11). È possibile verificare tale necessità utilizzando il grafico dello stato delle testine di stampa (vedere Utilizzo del grafico dello stato delle testine di stampa a pagina 22).

Mancanza di nitidezza

Se testo, linee o aree colorate risultano imprecisi o sfocati, le testine di stampa potrebbero essere allineate scorrettamente. Ciò probabilmente è dovuto al fatto che le testine di stampa non sono state allineate da molto tempo oppure può essersi verificato un inceppamento del supporto di stampa. Allineare le testine di stampa, se necessario (vedere Allineamento delle testine di stampa a pagina 11). È possibile verificare tale necessità utilizzando il grafico dello stato delle testine di stampa (vedere Utilizzo del grafico dello stato delle testine di stampa a pagina 22).

Aree nere sfocate

Se le aree nere appaiono sfocate o non sufficientemente nere, provare i seguenti suggerimenti.

- Aumentare il numero di passaggi.
- Laminare la stampa.

Macchie sottili o aspetto non uniforme

Su alcuni supporti di stampa si possono notare sottili differenze di colore, se questi vengono parzialmente coperti dopo la stampa. Nel periodo immediatamente successivo alla stampa, tali supporti di stampa dovrebbero essere immagazzinati in modo da coprirli interamente o lasciarli completamente scoperti. Può essere opportuno evitare il contatto prolungato di due lati stampati. Il problema tende a risolversi se il supporto di stampa viene lasciato scoperto per qualche tempo.

In alternativa, alcuni rotoli singoli di supporto di stampa potrebbero presentare una finitura difettosa. In tal caso, la soluzione consiste nell'uso di un altro rotolo.

Macchie di inchiostro al contatto con la stampa o aspetto untuoso

Questi sintomi suggeriscono che la temperatura di essiccazione era troppo bassa.

Se il problema si nota solo nei primi 200 mm della stampa, aumentare la temperatura di essiccazione di riscaldamento in passi di 5°C finché il problema non viene risolto. Se non è possibile risolvere il problema in questo modo, aumentare il numero di passaggi.

Se il problema riguarda l'intera stampa, aumentare la temperatura di essiccazione in passi di 5°C finché il problema non viene risolto. Se non è possibile risolvere il problema in questo modo, aumentare il numero di passaggi.

Se la finitura untuosa si presenta dopo qualche minuto o ora dalla stampa, non immagazzinare le stampe con i lati stampati a contatto reciproco. Considerare l'utilizzo del rullo di tensione.

La lunghezza totale della stampa è errata o incoerente

Poiché il supporto di stampa viene riscaldato durante i processi di asciugatura ed essiccazione, alcuni supporti si ritirano dopo la stampa dell'immagine. Ciò può essere problematico se è necessario incorniciare la stampa o se varie stampe devono essere affiancate le une alle altre.

In linea generale, ci si possono aspettare le seguenti percentuali di riduzione dei supporti di stampa:

- Fotorealistica: meno dell'0,4%
- Carta solvente, carta acquosa: meno dell'0,5%
- Autoadesiva: meno dell'1,2%
- Supporto per striscioni: riduzione inferiore al 3% (se si disattiva il sensore di avanzamento del supporto di stampa, meno del 7%).

Il problema relativo alle cornici può essere risolto stampando un campione e regolando la lunghezza dell'immagine nel RIP. È possibile riutilizzare questo valore per tutte le stampe future con lo stesso supporto di stampa, benché sia necessario prestare un'attenzione particolare quando si utilizzano supporti per striscioni, in quanto la riduzione può variare fino all'1%, in base alla quantità di inchiostro usata nella stampa.

È possibile aspettarsi le seguenti variazioni da una stampa all'altra:

- Fotorealistica, carta solvente, carta acquosa: meno dell'0,4%
- Autoadesiva: meno dell'0,7%
- Supporto per striscioni: meno dell'1%

Per risolvere il problema dell'affiancamento delle stampe e migliorare la ripetibilità della lunghezza stampata, si consiglia di assicurarsi che il sensore di avanzamento del supporto di stampa sia attivato nell'impostazione predefinita del supporto del RIP, poiché questo migliora la stabilità delle stampe nel tempo. Si consiglia inoltre di affiancare aree con quantità simili di inchiostro. Se ciò non è possibile, stampare le aree con quantità diverse di inchiostro come stampe differenti e modificare la lunghezza della stampa con meno inchiostro nel RIP in modo da farla corrispondere con quella della stampa a quantità elevata di inchiostro.

6 Risoluzione dei problemi relativi al supporto di stampa

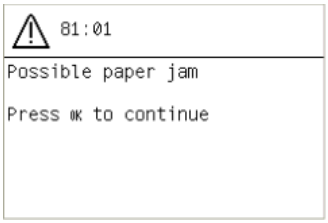
Il supporto di stampa non viene caricato correttamente

Se non si riesce a caricare correttamente il supporto di stampa, verificare gli aspetti seguenti.

- Il supporto di stampa potrebbe essere stato caricato obliquo, di traverso o posizionato in modo errato. Assicurarsi che il lato destro del supporto di stampa sia allineato con il rotolo sul mandrino di alimentazione.
- Il supporto di stampa potrebbe essere spiegazzato o deformato oppure presentare bordi irregolari.
- Se il supporto di stampa si inceppa nel relativo percorso verso la piastra, il bordo superiore del supporto stesso potrebbe non essere perfettamente diritto o pulito. Rimuovere i primi 2 cm (1 pollice) di supporto di stampa dal rotolo e riprovare. Potrebbe essere necessario eseguire questa operazione anche con un nuovo rotolo di supporto di stampa.
- Assicurarsi che il mandrino sia inserito correttamente.
- Assicurarsi che il supporto di stampa sia caricato correttamente sul mandrino e che venga caricato sul rotolo verso la persona che ne effettua il caricamento.
- Assicurarsi che il supporto di stampa sia avvolto strettamente.

Il supporto di stampa si è inceppato

In presenza di un inceppamento del supporto di stampa, sul pannello frontale viene in genere visualizzato il messaggio **Probab. incep. supp. stampa** con un codice di errore fra i vari disponibili (vedere Messaggi di errore del pannello frontale a pagina 45).



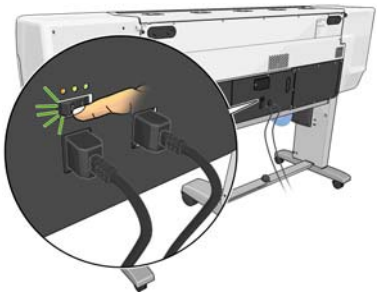
Se si sta cercando di caricare un supporto di stampa molto sottile o molto spesso, è opportuno attenersi alla speciale procedura descritta nel *Manuale dell'utente* per il caricamento di tali supporti di stampa.

Controllo del percorso del supporto di stampa

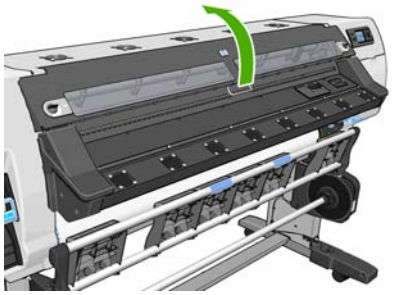
- Questo problema si verifica quando si termina un rotolo e la parte finale del rotolo rimane incastrata nel cartoncino. Se ciò avviene, tagliare l'estremità del rotolo rimuovendola dall'anima in cartone. Quindi, fare avanzare il supporto di stampa nella stampante e caricare un nuovo rotolo.
- In caso contrario, seguire la procedura descritta nella sezione Controllo del percorso delle testine di stampa a pagina 32.

Controllo del percorso delle testine di stampa

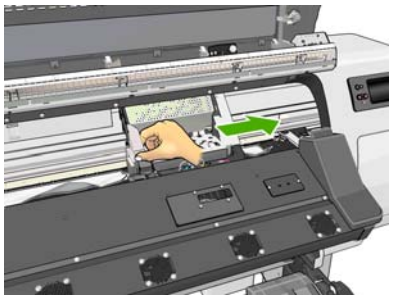
1. Spegnere la stampante dal pannello frontale, quindi spegnere l'interruttore di alimentazione posto sul retro.



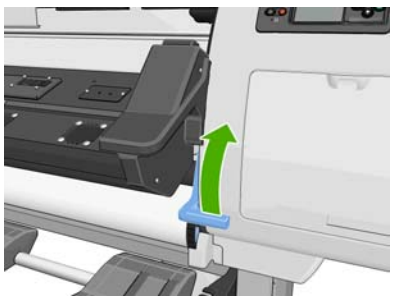
2. Attendere che la stampante si raffreddi, quindi sbloccarne e aprirne la finestra.



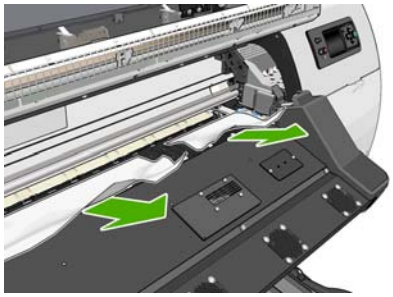
3. Spostare il carrello delle testine.



4. Sollevare la leva di regolazione del supporto di stampa fino al limite massimo.



5. Rimuovere delicatamente il supporto di stampa inceppato dalla parte superiore della stampante. Tagliare il supporto di stampa, se necessario.



6. Tirare delicatamente la parte rimanente del rotolo verso il basso all'esterno della stampante.
7. Abbassare la leva di regolazione del supporto di stampa, controllare che non sia rimasto del supporto di stampa nella stampante (in particolare nel modulo di essiccazione), quindi chiudere e bloccare la finestra.
8. Accendere la stampante.
9. Ricaricare il rotolo.
10. Se nella stampante sono ancora presenti frammenti di supporto di stampa che causano ostruzioni, sarà possibile rimuoverli caricando nella stampante un tipo di supporto di stampa rigido.
11. Se in seguito a un inceppamento della carta si verificano problemi legati alla qualità di stampa, provare a riallineare le testine di stampa. Vedere Allineamento delle testine di stampa a pagina 11.

Prevenzione degli inceppamenti del supporto di stampa

Gli inceppamenti del supporto di stampa possono essere dovuti al caricamento del supporto stesso non allineato: in questo caso, è importante non ignorare il messaggio di avviso visualizzato durante il processo di caricamento.

Gli inceppamenti possono anche essere dovuti a un'aspirazione insufficiente nella zona di stampa. Se si decide di aumentare l'aspirazione, non superare i seguenti limiti: 20 mmH_2O per i supporti per striscioni, 35 mmH_2O per il vinile e 50 mmH_2O per altri tipi di supporti di stampa.

Il supporto di stampa è deformato o presenta arricciature

Se il supporto di stampa è deformato o presenta arricciature in seguito al processo di asciugatura o essiccazione, modificare le impostazioni di temperatura prima di eseguire la stampa successiva e far avanzare il supporto stesso, utilizzando il tasto Sposta supporto sul pannello frontale, in modo che la stampa seguente venga effettuata su supporto di stampa non danneggiato.

Se il problema si presenta solo all'inizio della stampa, provare ad attenersi ai seguenti suggerimenti.

- Disattivare la taglierina automatica.
- Passare al pannello frontale e selezionare l'icona , quindi **Opzioni gestione supp. stampa** > **Extra bottom margin** (Margine inferiore extra). Impostare il margine su 100 mm. Se ciò non è sufficiente, provare con 200 mm. Questo margine extra viene applicato solo alle stampe che iniziano quando la stampante è inattiva e la taglierina disattivata.
- Ridurre la temperatura di asciugatura di riscaldamento in passi di 5°C, facendo attenzione a non scendere al di sotto dell'impostazione della temperatura di asciugatura.

La taglierina automatica non funziona

Quando si utilizza il rullo di tensione, la taglierina automatica viene disattivata. Per utilizzare la taglierina, disattivare il rullo di tensione sul pannello frontale selezionando l'icona , quindi selezionando **Rullo di tensione** > **Disinstalla rullo tensione**.

Verificare inoltre che la taglierina sia attivata: selezionare l'icona , quindi **Opzioni gestione supp.stampa**.

NOTA: La taglierina è disattivata automaticamente per alcuni dei tipi di supporti di stampa più pesanti, che non è in grado di tagliare.

Inceppamento del supporto di stampa sul rullo di tensione

Se il supporto di stampa risulta gravemente danneggiato sul mandrino del rullo di tensione, non utilizzare la taglierina della stampante per tagliare e rimuovere il supporto stesso. Tagliare invece il supporto di stampa manualmente il più vicino possibile alla finestra della stampante, quindi rimuovere il rotolo.

Se il problema persiste dopo la rimozione dell'inceppamento del supporto di stampa, rimuovere il rullo di tensione dal pannello frontale e caricarlo nuovamente.

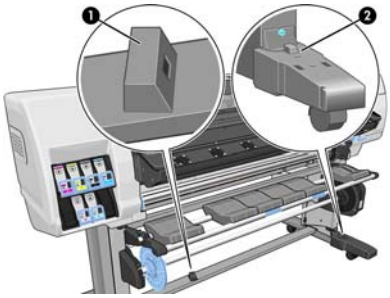
Il rullo di tensione non effettua l'avvolgimento

Se il rullo di tensione non gira come previsto, l'output della stampante cadrà sul pavimento. Se la stampante rileva un problema al rullo di tensione, il processo di stampa si interrompe fino alla risoluzione del problema. Se invece la stampante non rileva alcun problema, la stampa continua. Nella tabella seguente vengono descritti i possibili problemi e le relative soluzioni.

Stato del LED del rullo di tensione	Problema	Processo di stampa interrotto?	Possibile causa	Possibile soluzione
Lampeggiamento rapido	Il rullo di tensione non effettua l'avvolgimento	Sì	Il raggio del sensore è rimasto bloccato per più di 3 secondi.	Assicurarsi che i sensori del rullo di tensione non siano bloccati da una striscia di supporto di stampa o altri oggetti. Vedere l'illustrazione seguente. Assicurarsi che il vassoio di raccolta sia posizionato dietro il sostegno del piedino. Assicurarsi inoltre che l'interruttore di alimentazione del rullo di tensione sia sulla posizione On.
Lampeggiamento lento	Il rullo di tensione non effettua l'avvolgimento	No	I cavi dei sensori sono allentati o non inseriti.	Assicurarsi che i cavi dei sensori sia inseriti correttamente.
Rosso fisso	Il rullo di tensione non effettua l'avvolgimento	No	Il motore del rullo di tensione sta incontrando troppa resistenza.	Assicurarsi che il supporto di stampa non venga avvolto troppo stretto. È necessario inserire un'anima tubolare come illustrato nel *Manuale dell'utente*.

Stato del LED del rullo di tensione	Problema	Processo di stampa interrotto?	Possibile causa	Possibile soluzione
Verde fisso	Il rullo di tensione non effettua l'avvolgimento	No	L'interruttore di alimentazione del rullo di tensione si trova sulla posizione Off.	Assicurarsi che l'interruttore di alimentazione del rullo di tensione sia sulla posizione On.
Verde fisso	Il rullo di tensione gira nella direzione sbagliata	No	L'interruttore della direzione di avvolgimento del rullo di tensione si trova sulla posizione di avvolgimento sbagliata. Dopo 3 secondi, la stampante rileva il problema e interrompe il processo di stampa. Vedere il primo errore elencato in questa tabella.	Spostare l'interruttore di direzione del rullo di tensione sulla posizione corretta.

Nella figura seguente vengono illustrati i sensori e il cavo del rullo di tensione.



1. Sensore del rullo di tensione
2. Alloggiamento del sensore e del cavo del rullo di tensione

7 Risoluzione dei problemi relativi all'unità di stampa

Impossibile inserire una cartuccia d'inchiostro

1. Assicurarsi di utilizzare il tipo corretto di cartuccia (numero modello).
2. Assicurarsi che l'etichetta sulla cartuccia sia dello stesso colore dell'etichetta sull'alloggiamento.
3. Assicurarsi che l'orientamento della cartuccia sia corretto e che la freccia sulla parte frontale della cartuccia di inchiostro sia rivolta verso l'alto.

⚠ **ATTENZIONE:** Non eseguire mai interventi di pulizia all'interno degli alloggiamenti delle cartucce di inchiostro.

Impossibile inserire una testina di stampa

1. Assicurarsi di utilizzare il tipo corretto di testina di stampa (numero modello).
2. Assicurarsi di avere rimosso i tappi protettivi arancioni dalla testina di stampa.
3. Assicurarsi che l'etichetta sulla testina sia dello stesso colore dell'etichetta sull'alloggiamento.
4. Assicurarsi di avere inserito correttamente la testina (confrontarla con le altre testine).
5. Controllare di avere chiuso e bloccato il coperchio delle testine di stampa.

Impossibile inserire la cartuccia di pulizia delle testine di stampa

Assicurarsi che la cartuccia di pulizia delle testine di stampa presenti il numero di modello corretto e sia orientata in modo appropriato.

Un messaggio sul pannello frontale consiglia di sostituire o riposizionare una testina di stampa

1. Rimuovere la testina di stampa e assicurarsi che non presenti danni fisici e macchie di inchiostro sui collegamenti elettrici.
2. Se necessario, pulire i collegamenti elettrici tra la testina di stampa e il carrello. Vedere Pulizia dei collegamenti elettrici di una testina di stampa a pagina 12.
3. Reinserire la testina di stampa nel carrello e verificare il messaggio visualizzato sul pannello frontale.
4. Se il problema persiste, inserire una nuova testina di stampa.

Pulizia delle testine di stampa

Una pulizia periodica delle testine di stampa viene eseguita automaticamente se la stampante viene tenuta accesa. Tuttavia, se la qualità delle immagini è scadente e non è possibile risolvere il problema in altro modo, è necessario pulire le testine di stampa manualmente. Tale operazione ha lo scopo di fornire inchiostro fresco agli ugelli per prevenire ostruzioni.

Il grafico stampato dello stato delle testine di stampa consente di individuare i colori mancanti o difettosi. Pulire la coppia di testine di stampa che non funziona in modo adeguato. In caso di dubbi su quali testine di stampa pulire, pulire tutte le testine.

Per pulire le testine di stampa, dal pannello frontale della stampante, selezionare l'icona , quindi **Impost. qualità immagine** > **Pulisci testine**, infine selezionare le testine di stampa da pulire. È possibile pulire tutte le testine di stampa o solo alcune di esse. Le opzioni disponibili sono:

- Stampa esempio
- Pulisci tutte
- Pulisci LC-C
- Pulisci Y-MK
- Pulisci LM-M

la pulizia di tutte le testine richiede circa cinque minuti. La pulizia di qualunque coppia di testine richiede circa tre minuti.

NOTA: La pulizia di tutte le testine di stampa richiede più inchiostro di quella di una singola coppia.

Allineamento delle testine di stampa

Un corretto allineamento fra le testine di stampa è fondamentale per ottenere accuratezza dei colori, transizioni fluide ai colori e bordi nitidi negli elementi grafici. La stampante effettua l'allineamento automatico delle testine di stampa ogni volta che si riposiziona o si sostituisce una testina di stampa.

In caso di inceppamento del supporto di stampa, di utilizzo di supporti di stampa personalizzati o di problemi con l'accuratezza dei colori, potrebbe essere necessario allineare le testine di stampa. Vedere Allineamento delle testine di stampa a pagina 11.

NOTA: In caso di inceppamento del supporto di stampa, HP consiglia di riposizionare e allineare le testine di stampa.

SUGGERIMENTO: Per allineare le testine di stampa, si consiglia di utilizzare lo stesso supporto di stampa che verrà utilizzato per la stampa.

AVVERTENZA! I supporti di stampa colorati, le carte canvas lucide e i materiali trasparenti come la carta normale traslucida, la pellicola trasparente, la carta naturale da lucidi e la carta per lucidi non sono adatti per l'allineamento delle testine di stampa. Tuttavia, nel caso si esegua l'allineamento delle testine di stampa con un materiale non supportato, si consiglia di sceglierne uno con lo stesso spessore di quello che verrà utilizzato per la stampa.

Procedura di reinserimento delle testine di stampa

1. Se è in corso il processo di allineamento ed è stato caricato un tipo di supporto di stampa errato, premere il pulsante Annulla sul pannello frontale.

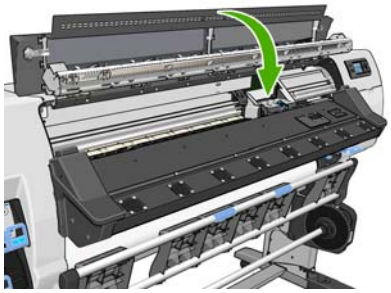
ATTENZIONE: Non effettuare alcuna stampa se il processo di allineamento delle testine è stato annullato.

2. Caricare il supporto di stampa che si desidera utilizzare. Per garantire i risultati migliori, si consiglia di utilizzare carta fotografica.

AVVERTENZA! I supporti di stampa colorati, le carte canvas lucide e i materiali trasparenti come la carta normale traslucida, la pellicola trasparente, la carta naturale da lucidi e la carta per lucidi non sono adatti per l'allineamento delle testine di stampa. Tuttavia, nel caso si esegua l'allineamento delle testine di stampa con un materiale non supportato, si consiglia di sceglierne uno con lo stesso spessore di quello che verrà utilizzato per la stampa.

3. Rimuovere e reinserire tutte le testine di stampa. Vedere il *Manuale dell'utente*. Il processo di allineamento delle testine di stampa ha inizio.

NOTA: Durante l'allineamento delle testine, accertarsi che la finestra della stampante sia chiusa.



4. Il processo richiede all'incirca 6 minuti. Prima di utilizzare la stampante, attendere che nel pannello frontale venga mostrato il completamento del processo.

NOTA: Durante il processo di allineamento delle testine di stampa, viene stampata l'immagine della calibrazione. Nel pannello frontale vengono mostrati gli eventuali errori del processo.

Procedura del menu Impost. qualità immagine

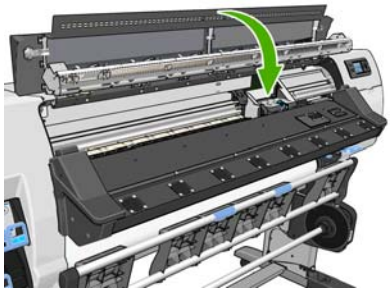
1. Caricare il supporto di stampa che si desidera utilizzare. Per garantire i risultati migliori, si consiglia di utilizzare carta fotografica. L'utilizzo di supporti di stampa comuni, normali, e patinati sottili offre risultati accettabili, ma non eccezionali.

AVVERTENZA! I supporti di stampa colorati, le carte canvas lucide e i materiali trasparenti come la carta normale traslucida, la pellicola trasparente, la carta naturale da lucidi e la carta per lucidi non sono adatti per l'allineamento delle testine di stampa. Tuttavia, nel caso si esegua l'allineamento delle testine di stampa con un materiale non supportato, si consiglia di sceglierne uno con lo stesso spessore di quello che verrà utilizzato per la stampa.

2. Selezionare l'icona dal pannello frontale, quindi selezionare **Impost. qualità immagine** > **Allinea testine** > **Allineamento autom testina**. La stampante verifica che vi sia una quantità di supporto di stampa sufficiente per eseguire l'allineamento delle testine di stampa.

3. Se il tipo di supporto di stampa caricato è accettabile per eseguire l'allineamento delle testine di stampa, la stampante avvierà il processo e stamperà un motivo dell'allineamento.

NOTA: Durante l'allineamento delle testine, accertarsi che la finestra della stampante sia chiusa.



4. Il processo richiede all'incirca 5 minuti. Prima di utilizzare la stampante, attendere che nel pannello frontale venga mostrato il completamento del processo.

Errori di scansione durante l'allineamento

Se l'allineamento non viene eseguito correttamente, sul pannello frontale viene visualizzato un messaggio relativo ai **problemi di scansione**. Questo messaggio indica che l'allineamento non è stato completato correttamente. Le testine di stampa pertanto non sono allineate ed è necessario ripetere l'allineamento prima di eseguire la stampa. Di seguito sono riportate le possibili cause del problema.

- Il tipo di supporto di stampa utilizzato nel processo di allineamento delle testine di stampa non era accettabile. Ripetere il processo di allineamento utilizzando uno dei tipi di supporti di stampa consigliati.
- Le testine di stampa non sono pulite. Pulire le testine di stampa. Vedere Pulizia delle testine di stampa a pagina 38.
- La finestra della stampante era aperta durante il processo di allineamento delle testine di stampa. Ripetere il processo di allineamento dopo aver chiuso la finestra della stampante.

Se il problema persiste anche dopo i rimedi consigliati, provare a sostituire tutte le testine di stampa. Se neanche questo serve a risolvere il problema, è possibile che il sistema di scansione sia difettoso.

8 Risoluzione di altri problemi

Impossibile ottenere un indirizzo IP

Se la rete non è dotata di server DHCP, la stampante non può recuperare automaticamente un indirizzo IP. In tal caso, è necessario impostare manualmente l'indirizzo IP della stampante, come segue.

1. Selezionare l'icona , quindi **Connettività** > **Ethernet Gigabit** > **Modifica informazioni** > **TCP/ IP** > **IPV4 settings** (Impostazioni IPV4) > **Config method** (Metodo config) > **Manuale**.
2. Dal menu IPV4 Settings (Impostazioni IPV4), selezionare **Manual settings** (Impostazioni manuali) > **Indirizzo IP**.
3. Immettere l'indirizzo IP che si desidera utilizzare, quindi premere il tasto OK al termine.

Impossibile accedere a Embedded Web Server

Vedere le istruzioni nel *Manuale dell'utente*, se non è ancora stato fatto.

1. Dal pannello frontale selezionare l'icona .
2. Selezionare **Connettività** > **Avanzate** > **Embedded Web Server** > **Consenti EWS** > **Attivato**..
3. Dal pannello frontale, selezionare l'icona , quindi **Connettività** > **Gigabit Ethernet** > **Visualizza informazioni**.
4. Dovrebbe venire visualizzato: **Interfaccia IP attivata: Sì**. In caso contrario, potrebbe essere necessario utilizzare una connessione diversa.

Se non è ancora possibile accedere a Embedded Web Server, spegnere la stampante utilizzando il pulsante Alimentazione sul pannello frontale e riaccenderla.

Se mentre si tenta di accedere a Embedded Web Server l'operazione risulta molto rallentata, il problema potrebbe dipendere dall'utilizzo di un server proxy. Provare a ignorare il server proxy e accedere direttamente a Embedded Web Server.

- In Internet Explorer 6 per Windows selezionare **Strumenti** > **Opzioni Internet** > **Connessioni** > **Impostazioni LAN**, quindi selezionare la casella di controllo **Ignora server proxy per indirizzi locali**. In alternativa, per un controllo più preciso, fare clic sul pulsante **Avanzate** e aggiungere l'indirizzo IP della stampante all'elenco di eccezioni per le quali il server proxy non verrà utilizzato.
- In Firefox 3.0 per Windows, selezionare **Strumenti** > **Opzioni** > **Rete** > **Connessione** > **Impostazioni**, quindi selezionare la casella di controllo **Connessione diretta a Internet**. In alternativa, quando è selezionata la casella di controllo **Configurazione manuale dei proxy**, aggiungere l'indirizzo IP della stampante all'elenco di eccezioni per le quali il server proxy non verrà utilizzato.
- In Firefox 2.0 per Linux, selezionare **Modifica** > **Preferenze** > **Rete** > **Connessione** > **Impostazioni**, quindi selezionare la casella di controllo **Connessione diretta a Internet**. In alternativa, quando è selezionata la casella di controllo **Configurazione manuale dei proxy**, aggiungere l'indirizzo IP della stampante all'elenco di eccezioni per le quali il server proxy non verrà utilizzato.

La stampante non stampa

Di seguito sono riportati alcuni dei possibili motivi per cui un file inviato dal computer non viene stampato come previsto.

- Potrebbe essersi verificato un problema di alimentazione elettrica. Se la stampante non funziona e il pannello frontale non risponde, assicurarsi che l'interruttore di alimentazione sul retro sia acceso, gli interruttori differenziali siano in posizione Su, il cavo di alimentazione sia collegato correttamente e la presa elettrica sia funzionante.
- Si potrebbe trattare di insoliti fenomeni elettromagnetici, ad esempio forti campi elettromagnetici o disturbi elettrici gravi che possono causare comportamenti anomali della stampante o anche l'interruzione del funzionamento. Spegnere la stampante utilizzando il pulsante Alimentazione sul pannello frontale, attendere fino al ritorno alla normalità dell'ambiente elettromagnetico, quindi accendere di nuovo la stampante. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti.
- Potrebbe verificarsi uno dei seguenti scenari:
  - Il nome del supporto di stampa visualizzato sul pannello frontale non corrisponde a quello del supporto caricato nella stampante.
  - Il rotolo attualmente caricato non contiene una quantità di supporto di stampa sufficiente per eseguire l'intera stampa.

  In tali scenari, è probabile che un processo venga stampato mentre un altro rimane nella coda di stampa. Per risolvere il problema, rimuovere il rotolo esistente dalla stampante e caricarne uno nuovo, seguendo le istruzioni visualizzate sul pannello frontale.

Il programma software rallenta o si interrompe durante la creazione del processo di stampa

Potrebbe essere necessaria una quantità elevata di dati per generare un processo di stampa con formato grande di alta qualità. Ciò potrebbe causare il rallentamento o l'interruzione del programma software. Per evitare questo problema, si potrebbe ridurre la risoluzione di stampa ma a scapito della qualità delle immagini.

La stampante è lenta

Di seguito sono riportate alcune possibili spiegazioni.

- Se si richiede la qualità di stampa più elevata possibile nel RIP, l'operazione risulterà relativamente lenta a confronto della stampa in qualità bozza.
- Assicurarsi che il supporto di stampa caricato nella stampante appartenga al gruppo di supporti visualizzato sul pannello frontale.
- La stampante è connessa a una rete? Assicurarsi che tutti i componenti utilizzati nella rete (schede di rete, hub, router, switch e cavi) consentano il funzionamento ad alta velocità. Il traffico di rete è molto intenso per la presenza di altre periferiche?
- Le testine di stampa sono in buone condizioni? Il tempo necessario per la stampa tende ad aumentare quando una testina di stampa richiede un intervento di pulizia. Verificare lo stato delle testine di stampa sul pannello frontale o tramite Embedded Web Server. Pulire o sostituire le testine di stampa, se necessario.
- L'immagine contiene riempimenti neri a elevata densità? Ciò può fare aumentare il tempo di stampa.

Vedere anche le informazioni sugli stati della stampante nel *Manuale dell'utente*.

Impossibile accedere ai file sul disco rigido

In caso di problemi di accesso ai file sul disco rigido della stampante, può essere opportuno eseguire una verifica del file system. Vedere Verifica del file system a pagina 7.

Errori di comunicazione fra computer e stampante

Di seguito sono riportati alcuni sintomi.

- Sul pannello frontale non viene visualizzato il messaggio **Ricezione in corso quando viene inviata un'immagine alla stampante**.
- Quando si tenta di stampare sul computer viene visualizzato un messaggio di errore.
- Il computer o la stampante si blocca durante il trasferimento dei dati.
- L'output di stampa visualizza errori casuali o inspiegabili come linee spostate, grafici stampati solo parzialmente e così via.

Per risolvere un problema di comunicazione:

- Assicurarsi di aver selezionato la stampante corretta nel RIP.
- Ricordarsi che le immagini di grandi dimensioni richiedono più tempo per essere ricevute, elaborate e stampate.
- Se la stampante è collegata al computer tramite dispositivi intermedi di altro tipo, ad esempio commutatori, buffer, adattatori o convertitori del cavo, rimuovere il dispositivo intermedio e provare a collegarlo direttamente al computer.
- Provare un altro cavo di interfaccia.

Messaggio di errore "Memoria esaurita"

Non esiste alcuna relazione diretta tra la dimensione di un file sul computer e la quantità di memoria necessaria per stampare il file. A causa della compressione dei file e di altri fattori, è difficile valutare la quantità di memoria necessaria per stampare un processo. La stampante potrebbe non avere memoria sufficiente per stampare un determinato processo, nonostante in passato abbia stampato processi di dimensioni maggiori. Una soluzione consiste nell'aggiungere memoria alla stampante.

Scricchiolio dei rulli della piastra

Se si nota che i rullini della piastra scricchiolano, contattare l'assistenza HP: http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html

9 Messaggi di errore del pannello frontale

In alcun circostanze, viene visualizzato un messaggio di errore sul pannello frontale. Per risolvere l'errore, seguire il consiglio della colonna Soluzione.

Se sul pannello frontale viene visualizzato un messaggio di errore *non* incluso nell'elenco, e si è in dubbio sull'azione correttiva opportuna da intraprendere, contattare l'assistenza tecnica HP. Vedere Assistenza a pagina 51.

Tabella 9-1 Messaggi

Messaggio	Soluzione
Cartuccia [colore] scaduta	Sostituire la cartuccia. Vedere Assistenza a pagina 51.
Cartuccia [colore] mancante	Inserire la cartuccia del colore corretto. Vedere Assistenza a pagina 51.
Inchiostro cartuccia [colore] esaurito	Sostituire la cartuccia. Vedere Assistenza a pagina 51.
Errore testina di stampa [colore] [numero]: non presente	Inserire la testina di stampa corretta. Vedere Assistenza a pagina 51.
Errore testina di stampa [colore] [numero]: rimuovere	Rimuovere la testina di stampa non corretta e inserirne una nuova del tipo corretto (colore e numero). Vedere Assistenza a pagina 51.
Errore testina di stampa [colore] [numero]: sostituire	Rimuovere e reinserire la stessa testina di stampa o pulire i connettori elettrici. Se il problema persiste, rimuovere la testina di stampa difettosa e inserirne una nuova. Vedere il *Manuale dell'utente*.
Errore testina di stampa [colore] [numero]: riposizionare	Rimuovere e reinserire la testina di stampa; provare a pulire i collegamenti elettrici. Se necessario, inserire una nuova testina di stampa. Vedere Un messaggio sul pannello frontale consiglia di sostituire o riposizionare una testina di stampa a pagina 37.
Garanzia scaduta testina di stampa [colore] [numero]	La garanzia della testina di stampa è terminata a causa del periodo di funzionamento o del volume di inchiostro utilizzato. Vedere *Informazioni legali*.
Garanzia in scadenza testina di stampa [colore] [numero]	La garanzia della testina di stampa potrebbe venire annullata a causa dell'utilizzo del tipo errato di inchiostro. Vedere *Informazioni legali*.
[Avviso] guasto interno: Impossibile creare stampa	I file di stampa interna non sono disponibili nella stampante. Caricare i file di stampa interna tramite Embedded Web Server.
Pulire OMAS o disattivarlo nel RIP	Il sensore di avanzamento del supporto di stampa è coperto da inchiostro secco o polvere e richiede un intervento di pulizia oppure il supporto di stampa corrente non è compatibile con il sensore di avanzamento stesso, per cui si consiglia di disattivarlo per questo supporto specifico.
Errore I/O	Riavviare la stampante. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
Avviso I/O	Riprovare; se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
Errore PDL: Unità di stampa non pronta	Pulire le testine di stampa. Vedere Pulizia delle testine di stampa a pagina 38.
Errore PDL: stampa tagliata	L'immagine è troppo grande per il supporto di stampa o per la stampante. Caricare un supporto di stampa di dimensioni superiori oppure ridurre le dimensioni dell'immagine.

Tabella 9-1 Messaggi (continuazione)

Messaggio	Soluzione
Errore PDL: memoria piena	Riavviare la stampante e inviare nuovamente il processo; se necessario, ridurre la complessità del processo di stampa.
Errore PDL: supporto di stampa esaurito	Caricare altro supporto di stampa.
Errore PDL: errore analisi	La stampante non è in grado di elaborare il processo di stampa. Crearlo e inviarlo nuovamente. Controllare i collegamenti dei cavi.
Errore PDL: errore modalità di stampa	Il tipo di supporto di stampa o la qualità di stampa specificata per il processo non sono corretti. Cambiare il tipo di supporto di stampa caricato o le impostazioni di stampa.
Errore PDL: errore di stampa	Inviare nuovamente il processo.
Errore PDL: memoria virtuale piena	Riavviare la stampante e inviare nuovamente il processo; se necessario, ridurre la complessità del processo di stampa.
Sostituire la cartuccia [colore]	Sostituire la cartuccia. Vedere Assistenza a pagina 51.
Ricollocare la cartuccia [colore]	Rimuovere e reinserire la cartuccia. Vedere Assistenza a pagina 51.
Aggiornamento non riuscito. File non valido.	Assicurarsi di avere selezionato il corretto file di aggiornamento firmware. Eseguire nuovamente l'aggiornamento.

In alcune circostanze, viene visualizzato un messaggio di errore numerico del pannello frontale. Per risolvere l'errore, seguire il consiglio della colonna Soluzione.

Se sul pannello frontale viene visualizzato un messaggio di errore *non* incluso nell'elenco, spegnere e riaccendere la stampante. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.

Tabella 9-2 Messaggi di errore numerici

Codice errore	Soluzione
15,1	La stampante non è in grado di eseguire il riscaldamento entro un limite di tempo preimpostato. Controllare che la temperatura dell'ambiente e la tensione di alimentazione siano conformi alle specifiche della stampante. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
15,2	La stampante non è in grado di eseguire il raffreddamento entro un limite di tempo preimpostato. Controllare che la temperatura ambientale sia conforme alle specifiche della stampante. Controllare che tutti i ventilatori siano funzionanti e non ostruiti. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
15,3	Calore eccessivo nel modulo di asciugatura. Controllare che tutti i ventilatori siano funzionanti e non ostruiti. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
15,4	Calore insufficiente nel modulo di asciugatura. Controllare che la temperatura ambientale sia conforme alle specifiche della stampante. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
15,5	Errore del sensore a infrarossi. Controllare che tutti i ventilatori siano funzionanti e non ostruiti. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
15,6	Il modulo di asciugatura è stato utilizzato alla massima potenza per un tempo troppo prolungato. Controllare che la densità dell'inchiostro non sia troppo elevata. Controllare che la temperatura ambientale sia conforme alle specifiche della stampante. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
15,7	La temperatura dell'ambiente è troppo bassa per consentire il funzionamento affidabile della stampante.
16,1	La stampante non è in grado di eseguire il riscaldamento entro un limite di tempo preimpostato. Controllare che la temperatura dell'ambiente e la tensione di alimentazione siano conformi alle specifiche della stampante. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.

Tabella 9-2 Messaggi di errore numerici (continuazione)

Codice errore	Soluzione
16.2	La stampante non è in grado di eseguire il raffreddamento entro un limite di tempo preimpostato. Controllare che la temperatura ambientale sia conforme alle specifiche della stampante. Controllare che tutti i ventilatori siano funzionanti e non ostruiti. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
16.3	Calore eccessivo nel modulo di essiccazione. Controllare che tutti i ventilatori siano funzionanti e non ostruiti. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
16.4	Calore insufficiente nel modulo di essiccazione. Controllare che la temperatura ambientale sia conforme alle specifiche della stampante. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
16.5	Errore del sensore a infrarossi. Controllare che tutti i ventilatori siano funzionanti e non ostruiti. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
16.6	Il modulo di essiccazione è stato utilizzato alla massima potenza per un tempo troppo prolungato. Controllare che la densità dell'inchiostro non sia troppo elevata. Controllare che la temperatura ambientale sia conforme alle specifiche della stampante. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
16.7	La temperatura dell'ambiente è troppo bassa per consentire il funzionamento affidabile della stampante.
21:03	Spegnere la stampante tramite il pannello frontale e l'interruttore di alimentazione posto sul retro. Scollegare i cavi di alimentazione. Ricollegare i cavi di alimentazione e riaccendere la stampante. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
21.2:10	Errore della cartuccia di pulizia delle testine di stampa. Spegnere la stampante, rimuovere la cartuccia di pulizia delle testine di stampa e controllare se sia possibile fare avanzare manualmente il tessuto utilizzando gli ingranaggi bianchi sul lato destro. In tal caso, reinserirla. In caso contrario, provare a utilizzare una nuova cartuccia di pulizia delle testine di stampa. Accendere la stampante. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
24:03	La procedura di impostazione non è stata completata. Riavviare la stampante, quindi eseguire nuovamente la procedura di impostazione dall'inizio.
26.n:01 (n = numero della cartuccia di inchiostro)	Rimuovere la cartuccia di inchiostro e reinserirla nella stampante. Se l'errore persiste, sostituire la cartuccia con una nuova. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
26.n:10 (n = numero della cartuccia di inchiostro)	È stato rilevato un contatto danneggiato nella cartuccia di inchiostro. Rimuovere la cartuccia di inchiostro e reinserirla nella stampante. Se il problema persiste, sostituire la cartuccia con una nuova. Se il problema non si risolve comunque, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
29:01	La cartuccia di pulizia delle testine di stampa non è inserita correttamente. Aprire lo sportello della cartuccia di pulizia delle testine di stampa, posto sul lato destro della stampante, verificare il corretto posizionamento della cartuccia stessa e richiudere lo sportello. Se il problema persiste, sostituire la cartuccia di pulizia delle testine di stampa. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
32:01	Il rullo di tensione è scollegato. Se si desidera utilizzare il rullo di tensione, spegnere la stampante e assicurarsi che tutti i cavi del rullo di tensione siano collegati (cavi dei sensori, cavo della stampante). Se non si desidera utilizzarlo, può essere necessario scaricare manualmente il supporto di stampa dal rullo di tensione. Ricordarsi innanzitutto di tagliare la carta, manualmente o premendo il tasto Sposta supporto.
32:01.1	Questo errore si verifica quando è stata stampata una piccola quantità di supporto, inferiore a 200 cm di lunghezza. Controllare che non vi siano ostacoli fra i sensori ottici del rullo di tensione, che il supporto di stampa sia fissato al mandrino del rullo di tensione e che l'interruttore di quest'ultimo sia nella posizione corretta. Se necessario, utilizzare i tasti freccia del rullo di tensione per avvolgere il supporto di stampa; quindi premere OK per ripristinare la stampa.

Tabella 9-2 Messaggi di errore numerici (continuazione)

Codice errore	Soluzione
32:01.2	Questo errore si verifica quando è stata stampata una piccola quantità di supporto, inferiore a 178 cm di lunghezza. Il sensore del rullo di tensione rileva che il peso tensore si trova erroneamente in fondo al suo percorso, anche se il motore del mandrino ha ruotato per oltre 3 secondi. La causa più probabile di questo errore è che ci si è dimenticati di impostare la direzione dell'interruttore o di fissare con il nastro il supporto di stampa all'anima del mandrino, quando il supporto stesso raggiunge il pavimento e blocca i sensori a infrarossi del rullo di tensione. Controllare che non vi siano ostacoli fra i sensori ottici del rullo di tensione, che il supporto di stampa sia fissato al mandrino del rullo di tensione e che l'interruttore di quest'ultimo sia nella posizione corretta. Se necessario, utilizzare i tasti freccia del rullo di tensione per avvolgere il supporto di stampa; quindi premere OK per ripristinare la stampa.
32:02	Questo errore si verifica durante l'inizializzazione della stampante, per segnalare il fatto che il rullo di tensione si è scollegato mentre la stampante era spenta. Inoltre si presenta se si cerca di attivare il rullo di tensione quando non è collegato alla stampante. Collegare il rullo di tensione alla stampante e premere OK per continuare.
32.1:01	Si è verificato un errore del rullo di tensione. Assicurarsi che il supporto di stampa sia fissato con nastro e adeguatamente all'anima del mandrino del rullo di tensione, quindi verificare che la direzione di avvolgimento sia stata impostata in modo corretto.
32.2:01	Impossibile rilevare il rullo di tensione. Assicurarsi che il cavo del sensore del rullo di tensione sia collegato correttamente.
41:03	Spegnere la stampante tramite il pannello frontale e l'interruttore di alimentazione posto sul retro. Scollegare i cavi di alimentazione. Aprire la finestra della stampante e assicurarsi che non vi siano ostacoli visibili in grado di limitare il movimento del rullo di avanzamento. Se nel percorso del supporto di stampa è presente una massa di supporto con arricciature, sollevare la leva di regolazione del supporto di stampa e rimuovere l'ostruzione. Ricollegare i cavi di alimentazione e riaccendere la stampante. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
42:03	Spegnere la stampante tramite il pannello frontale e l'interruttore di alimentazione posto sul retro. Scollegare i cavi di alimentazione. Aprire la finestra della stampante e assicurarsi che non vi siano ostacoli visibili in grado di limitare il movimento del carrello delle testine di stampa. Se il carrello è bloccato da una massa di supporto di stampa con arricciature, sollevare la leva di regolazione del supporto di stampa e rimuovere l'ostruzione. Ricollegare i cavi di alimentazione e riaccendere la stampante. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
46:03	Spegnere la stampante tramite il pannello frontale e l'interruttore di alimentazione posto sul retro. Scollegare i cavi di alimentazione. Ricollegare i cavi di alimentazione e riaccendere la stampante. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
61:01	Il formato file non è corretto e la stampante non può elaborare la stampa. Provare a utilizzare le soluzioni seguenti: • Spegnere la stampante utilizzando il tasto Alimentazione sul pannello frontale e l'interruttore di alimentazione sul retro. Scollegare il cavo di alimentazione, quindi ricollegarlo e accendere la stampante. • Assicurarsi di avere selezionato l'impostazione corretta del linguaggio grafico. Vedere il *Manuale dell'utente*. • Inviare nuovamente il file alla stampante. • Verificare che il firmware della stampante sia aggiornato. Vedere Aggiornamento firmware a pagina 9. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
63:04	Si è verificato un errore di input/output della scheda di rete. Provare a utilizzare le soluzioni seguenti: • Assicurarsi che il cavo di rete sia correttamente collegato alla scheda di rete. • Verificare che il firmware della stampante sia aggiornato. Vedere Aggiornamento firmware a pagina 9. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.

Tabella 9-2 Messaggi di errore numerici (continuazione)

Codice errore	Soluzione
71:03	Si è verificato un errore di "memoria insufficiente". HP consiglia di eliminare dal disco rigido della stampante i file non necessari tramite Embedded Web Server.
73:03	Spegnere la stampante tramite il pannello frontale e l'interruttore di alimentazione posto sul retro. Scollegare i cavi di alimentazione. Ricollegare i cavi di alimentazione e riaccendere la stampante. Controllare che la stampante sia dotata della versione del firmware più recente. In caso contrario, aggiornare il firmware alla versione più recente. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
74:01	Si è verificato un errore durante il caricamento del file di aggiornamento firmware. Provare a utilizzare le soluzioni seguenti: • Spegnere la stampante utilizzando il tasto Alimentazione sul pannello frontale e l'interruttore di alimentazione sul retro. Scollegare il cavo di alimentazione, quindi ricollegarlo e accendere la stampante. • Ricaricare il file di aggiornamento firmware nella stampante. Vedere Aggiornamento firmware a pagina 9. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
76:03	Si è verificato un errore di "spazio su disco insufficiente". Provare a utilizzare le soluzioni seguenti: • Spegnere la stampante utilizzando il tasto Alimentazione sul pannello frontale e l'interruttore di alimentazione sul retro. Scollegare il cavo di alimentazione, quindi ricollegarlo e accendere la stampante. • Inviare nuovamente il file alla stampante. • HP consiglia di eliminare dal disco rigido della stampante i file non necessari tramite Embedded Web Server. • Eseguire una reimpostazione EEROM (Electrically Erasable Read-Only Memory), quindi inviare nuovamente il file alla stampante. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
77:04	Si è verificato un errore software interno di Embedded Web Server. Provare a utilizzare le soluzioni seguenti: • Spegnere la stampante utilizzando il tasto Alimentazione sul pannello frontale e l'interruttore di alimentazione sul retro. Scollegare il cavo di alimentazione, quindi ricollegarlo e accendere la stampante. • Verificare che il firmware della stampante sia aggiornato. Vedere Aggiornamento firmware a pagina 9. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
78,1:04	Nella stampante non esistono impostazioni predefinite per questo supporto di stampa. Attenersi alla procedura di aggiornamento del firmware per aggiornare la stampante con le più recenti impostazioni predefinite per i supporti di stampa.
78.2:01	È stata rilevata la fine del rotolo. Se il rotolo non è esaurito, scaricare e ricaricare il supporto di stampa.
81:01, 81:03, 86:01	Aprire la finestra della stampante e assicurarsi che non vi siano ostacoli in grado di limitare il movimento del rullo di avanzamento. Se si è verificato un inceppamento del supporto di stampa che limita il movimento del rullo di avanzamento, vedere Il supporto di stampa si è inceppato a pagina 31. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.

Tabella 9-2 Messaggi di errore numerici (continuazione)

Codice errore	Soluzione
86:11	Aprire la finestra della stampante e assicurarsi che non vi siano ostacoli visibili in grado di limitare il movimento del carrello delle testine di stampa. Se il carrello è bloccato da una massa di supporto di stampa con arricciature, sollevare la leva di regolazione del supporto di stampa e rimuovere l'ostruzione. Se il problema persiste, chiamare l'assistenza clienti. Vedere Assistenza a pagina 51.
91:02	Lo strumento di risoluzione dei problemi HP Instant Support ha rilevato che almeno una testina di stampa è stata sostituita senza errori specifici e senza che sia stata pulita. Si consiglia di provare a pulire le testine di stampa prima di sostituirle.

10 Assistenza

Introduzione

L'assistenza clienti HP offre un efficiente servizio di supporto che consente di sfruttare al meglio la stampante HP Designjet. L'assistenza clienti HP dispone di solide competenze e di un background tecnologico innovativo, in grado di garantire un supporto costante e sempre efficace. Il servizio si occupa di eseguire la configurazione e l'installazione, di offrire strumenti per la risoluzione dei problemi, aggiornamenti, riparazione e sostituzione di prodotti in garanzia, assistenza telefonica e telematica, aggiornamenti software e operazioni di manutenzione eseguibili dal cliente. Per ulteriori informazioni sull'Assistenza clienti HP, accedere a: http://www.hp.com/go/graphic-arts/.

Documentazione

I documenti seguenti vengono forniti insieme alla stampante e possono essere anche scaricati dal sito HP all'indirizzo http://www.hp.com/go/L25500/manuals/.

- *Guida per la preparazione del sito*
- *Manuale d'installazione*
- *Manuale dell'utente*
- *Manuale di manutenzione e risoluzione dei problemi* (il presente documento)
- *Note legali*

HP Instant Support

HP Instant Support Professional Edition è una serie di strumenti di supporto HP che raccolgono informazioni dalla stampante e le associano alle soluzioni HP, consentendo la risoluzione dei problemi il più rapidamente possibile.

Per avviare una sessione di HP Instant Support, fare clic sul collegamento nella scheda **Supporto** di Embedded Web Server della stampante.

Per utilizzare HP Instant Support, è necessario soddisfare le seguenti condizioni:

- Poiché è possibile accedere ad HP Instant Support soltanto mediante Embedded Web Server, è necessario che sia presente una connessione TCP/IP alla stampante.
- È necessario poter accedere a Internet, in quanto HP Instant Support è un servizio basato su Web.

HP Instant Support è disponibile in inglese, coreano, cinese semplificato e cinese tradizionale.

Per ulteriori informazioni su HP Instant Support, accedere a: http://www.hp.com/go/ispe/.

Centri di assistenza HP

È possibile contattare telefonicamente l'assistenza. Prima di contattare HP:

- Rileggere le istruzioni per la risoluzione dei problemi descritte in questo manuale.
- Se necessario, consultare la documentazione del RIP.
- Tenere a disposizione le seguenti informazioni:
  - La stampante in uso: il codice del prodotto e il numero di serie presenti sull'etichetta sullo sportello dello scomparto elettrico
  - Annotare il codice di errore eventualmente visualizzato sul pannello frontale; vedere Messaggi di errore del pannello frontale a pagina 45
  - L'ID servizio della stampante
  - Il RIP in uso e il relativo numero di versione
  - L'applicazione software in uso e il relativo numero di versione
  - Il testo visualizzato da HP Embedded Web Server quando si seleziona **?** > **Informazioni su**

Nell'elenco seguente vengono riportati i numeri di telefono appropriati per ogni paese.

Paese	Numero di telefono	Orario
Nord America		
USA e Canada	+1 800 334 5144	Lun-dom, 0:00 - 23:59 per la maggior parte dei prodotti
Europa, Medio Oriente e Africa		
Algeria	021 67 67 67	8:30 - 18:00 GMT
Austria	08 1000 1000	8:00 - 17:00
Bahrain	800 00 171	8:00 - 18:00
Belgio	078 600 600	8:00 - 17:00
Bulgaria	2 976 95 62	9:00 - 18:00
Croazia	1 6060 200	8:30 - 17:30
Cipro	800 9 2649 (numero verde)	9:00 - 17:00
Repubblica Ceca	2 61 307 310	8:00 - 18:00
Danimarca	70 11 77 00	8:00 - 17:00
Egitto	202 532 5222	7:00 - 17:00
Estonia	6 813 823	9:00 - 17:00
Finlandia	0203 53 232	8:00 - 17:00
Francia	0826 10 4949	8:00 - 18:00
Germania	01805 25 81 43	8:00 - 18:00
Grecia	800 9 2649 (numero verde) 801 11 CALL HP (225547)	9:00 - 17:00
Ungheria	1 382 1111	8:30 - 18:00
Islanda	+45 70 10 80 25 (nessun numero locale)	Lun–dom, 0:00–23:59

Paese	Numero di telefono	Orario
Irlanda	1890 946 500	8:00 - 18:00
Israele	09 830 4848	9:00 - 18:00
Italia, San Marino, Città del Vaticano	02 3859 1212	8:00 - 17:00
Kuwait	+971 4 366 2020 (nessun numero locale)	9:00 - 19:00 GMT+4
Lettonia	7 030 721 800 80 12 (numero verde)	9:00 - 18:00
Libano	+971 4 366 2020 (nessun numero locale)	9:00 - 19:00 GMT+4
Liechtenstein	0848 802 020	8:00 - 17:00
Lituania	5 210 3333 800 10 000 (numero verde)	8:00 - 17:00
Lussemburgo	27 303 303	8:00 - 17:00
Monaco	+33 1 7301 8475	8:00 - 18:00
Marocco	22 40 47 47	8:30 - 18:00 GMT
Paesi Bassi	0900 117 0000	8:00 - 17:00
Nigeria	01 271 1999	7:00–16:00 GMT+1
Norvegia	800 62 800	8:00 - 17:00
Oman	+971 4 366 2020	9:00 - 19:00 GMT+4
Polonia	22 5666 000	8:00 - 17:00
Portogallo	213 164 164	9:00 - 18:00
Qatar	+971 4 366 2020 (nessun numero locale)	9:00 - 19:00 GMT+4
Romania	21 315 4442	8:00 - 17:00
Russia (Mosca)	495 797 3520	9:00 - 18:00
Russia (San Pietroburgo)	812 346 7997	9:00 - 18:00
Arabia Saudita	800 897 1444	8:00 - 18:00
Repubblica Slovacca	2 6820 8080	8:00 - 17:00
Slovenia	1 230 74 20	8:00 - 16:00
Sudafrica	086 000 1030	8:00 - 17:00
Spagna	902 010 333	8:30 - 17:30
Svezia	077 130 3000	8:00 - 17:00
Svizzera	0848 802 020	8:00 - 17:00
Tunisia	23 926 000	8:30 - 18:00 GMT
Turchia	212 444 71 71	8:30 - 18:00
Ucraina	44 490 3520	8:00 - 17:00
Emirati Arabi Uniti	800 4520 04 366 2020	9:00 – 19:00
Regno Unito, Gibilterra	0870 842 2339	8:00 - 18:00

Paese	Numero di telefono	Orario
Paesi dell'Africa occidentale e altri, di lingua francese	+212 22 40 47 47	9:00 - 17:30 GMT
Paesi dell'Africa occidentale e altri, di lingua inglese	+234 1 271 1999	8:30 - 17:30
Yemen	+971 4 366 2020 (nessun numero locale)	9:00 - 19:00 GMT+4
Asia e Pacifico		
Australia	13 10 47 +61 3 8877 5000 (internazionale)	Lun–ven, 9:00 - 17:00
Cina	800 810 3888	Lun–ven, 8:30 - 17:30
Hong Kong	+852 3002 8555	Lun–ven, 8:30 - 17:30
India	1800 112 267 (numero verde) +91 80 3030 6363 (internazionale)	Lun–ven, 9:00 - 18:00
Indonesia	+62 21 350 3408	Lun–ven, 8:00 - 17:00
Giappone (hardware)	0120 742 594 (numero verde) 03 3335 9810 (da telefono cellulare) +81 3 3335 9810 (internazionale)	Lun–ven, 8:45 - 17:30
Giappone (software)	0120 014 121 (numero verde) 03 5347 3089 (da telefono cellulare) +81 42 643 4007 (internazionale)	Lun–ven, 9:00 - 17:00
Korea	1588 3003	Lun–ven, 9:00 - 18:00, sab 9:00 - 13:00
Malesia	1800 88 8588 (numero verde) +603 7712 4458 (internazionale)	Lun–ven, 8:30 - 17:30
Nuova Zelanda	0800 664 747 +64 0800 449 553 (internazionale)	Lun–ven, 8:30 - 18:00
Filippine	+63 2 867 3551	Lun–ven, 8:30 - 17:30
Singapore	6272 5300	Lun–ven, 8:30 - 17:30
Taiwan	(02) 8722 8000 0800 010 055 (numero verde)	Lun–sab, 9:00 - 18:00
Tailandia	+66 2 353 9000	Lun–ven, 8:30 - 17:30
Vietnam	+84 8 823 4530	Lun–ven, 8:00 - 12:00, 13:00 - 17:00
America latina e Caraibi		
Anguilla	1 800 711 2884	
Antigua	1 800 711 2884	
Argentina	0800 555 5000 54 11 4708 1600	
Aruba	800 8000 800 711 2884	

Paese	Numero di telefono	Orario
Bahamas	1 800 711 2884	
Barbados	1 800 711 2884	
Belize	811 1 800 711 2884	
Bermuda	1 800 711 2884	
Bolivia	800 100 193 5411 4708 1050 (Arg)	
Brasile	0 800 709 7751 11 4004 7751	
Isole Vergini Britanniche	1 800 711 2884	
Isole Cayman	1 800 711 2884	
Cile	800 360 999 562 436 2610 (Santiago)	
Colombia	01 8000 51 HP INVENT (01 8000 51 4746 8368) 571 602 9191 (Bogotà)	
Costa Rica	0 800 011 0524	
Curaçao	001 800 872 2881 800 711 2884	
Dominica	1 800 711 2884	
Repubblica Dominicana	1 800 711 2884	
Ecuador	1 999 119 (Andinatel) 1 800 225 528 (Pacifitel) 800 711 2884	
El Salvador	800 6160 1 800 711 2884	
Antille Francesi	0 800 990 011 800 711 2884	
Guiana Francese	0 800 990 011 800 711 2884	
Grenada	1 800 711 2884	
Guadalupa	0 800 990 011 800 711 2884	
Guatemala	1 800 999 5105	
Guyana	159 800 711 2884	
Haiti	183 800 711 2884	

Paese	Numero di telefono	Orario
Honduras	800 0 123 800 711 2884	
Giamaica	1 800 711 2884	
Martinica	0 800 990 011 877 219 8671	
Messico	01 800 4746 8368 (01 800 HP INVENT) 52 55 5258 9922	
Montserrat	1 800 711 2884	
Antille Olandesi	001 800 872 2881 800 711 2884	
Nicaragua	1 800 0164 800 711 2884	
Panama	001 800 711 2884	
Paraguay	009 800 541 0006 5411 4708 1050 (Arg)	
Perù	0 800 10 111 511 411 2443 (Lima)	
Portorico	1 877 232 0589 787 474 8570 1 281 927 4301	
St Kitts e Nevis	1 800 711 2884	
St Lucia	1 800 478 4602	
St Martin	1 800 711 2884	
St Vincent e Grenadine	1 800 711 2884	
Suriname	156 800 711 2884	
Trinidad e Tobago	1 800 711 2884	
Isole Turks e Caicos	01 800 711 2884	
Isole Vergini USA	1 800 711 2884	
Uruguay	0004 054 177 5411 4708 1050 (Arg)	
Venezuela	0 800 HP INVENT (4746 8368) 58 212 278 8666 (Caracas)	
Caraibi (emergenza)	1 281 927 4300 (non numero verde; potrebbe essere disponibile la funzione di richiamata)	
America centrale (emergenza)	1 281 927 4303	

Info su servizi

La stampante può generare su richiesta un elenco di molti aspetti relativi allo stato corrente, alcuni dei quali possono rivelarsi utili a un tecnico dell'assistenza che tenta di risolvere un problema. L'elenco può essere richiesto in due modi diversi:

- In Embedded Web Server, selezionare la scheda **Assistenza**, quindi **Risoluzione dei problemi** > **Informazioni sulla stampante**.
- Da qualsiasi computer con accesso a Internet, immettere l'URL della stampante in un browser Web, seguito da `/hp/device/webAccess/allServicePlot.htm`. Ad esempio, se l'URL della stampante è **http://123.123.123.123**, immettere `http://123.123.123.123/hp/device/webAccess/allServicePlot.htm`.

È possibile richiedere l'elenco completo, la cui generazione richiede diverso tempo, oppure è possibile richiederne soltanto sezioni specifiche. In caso di dubbio, è consigliabile richiedere l'intero elenco (selezionare **Tutte le pagine**).

Per inviare l'elenco tramite posta elettronica, è possibile salvare la pagina come file dal browser Web e successivamente inviare il file. In alternativa, è possibile inviare la pagina direttamente da Internet Explorer: selezionare **File** > **Invia** > **Pagina per posta elettronica**.

Indice analitico

A

aggiornamento firmware 9
Assistenza clienti 51
Assistenza clienti HP 51
assistenza telefonica 52
assistenza, servizi
  Assistenza clienti HP 51
  HP Instant Support 51
attenzione 3
avvisi
  errori 7
avviso 3
avviso, etichette 3

C

cartuccia di inchiostro
  manutenzione 20
  problema inserimento 37
  stato 5
Cartuccia di pulizia delle testine di stampa
  problema inserimento 37

D

DHCP non disponibile 41
Documentazione 51

E

Embedded Web Server
  accesso impossibile 41
  statistiche sull'utilizzo della stampante 7
  stato del sistema di inchiostro 5
errore di memoria 43
errore di memoria esaurita 43
etichette di avviso 3
etichette di sicurezza 3

G

Grafico di stato delle testine di stampa 22
granulosità 25
Guida del carrello, pulizia e lubrificazione 19

H

HP Instant Support 51

I

Immagazzinaggio della stampante 21
Inceppamento supporto di stampa 31
  rullo di tensione 34
Indirizzo IP, impostazione manuale 41
Interruzione dell'applicazione 42

L

la stampante non stampa 42

M

Manuali 51
Manutenzione 21
Messaggi di errore del pannello frontale
  tutti 45
misure di sicurezza 1

N

Notifiche, avvisi 7

O

opzione del pannello frontale
  Allinea testine di stampa 39
  Consenti EWS 41
  Info sulle cartucce inch. 6
  Info sulle testine 6

P

Problemi di comunicazione 43
Problemi di qualità di stampa
  aree nere sfocate 29
  colori non allineati 28
  generali 25
  granulosità 25
  Lunghezza errata 30
  macchie di inchiostro 30
  macchie sottili o stampa non uniforme 29
  mancanza di nitidezza 29
  strisce orizzontali 26
  strisce verticali 28
Problemi, caricamento supporto di stampa 31
Pulizia della finestra del sensore di avanzamento del supporto di stampa 18
Pulizia della piastra 16
Pulizia della stampante 16

R

Regolazione dell'avanzamento del supporto di stampa 27
rullo di tensione
  avvolgimento non riuscito 34

S

Spostamento della stampante 21
Stampa informazioni sui servizi 57
stampa lenta 42
statistiche
  cartuccia di inchiostro 5
  utilizzo della stampante 7
stato del sistema di inchiostro 5
Stato della stampante 5
Supporto di stampa
  avanzamento 27
  impossibile caricare 31
Supporto di stampa con arricciature 33
Supporto di stampa, problema caricamento 31

T

Taglierina, non funzionante 34
testina di stampa
  allineamento 11, 38

problema inserimento 37
pulitura pulitura 38
pulizia 18
pulizia dei connettori 12
riposizionamento 37
ripristino 18
stato 6

V

Verifica file system 7